UNIVERSITE DE LAUSANNE

FACULTE DES SCIENCES SOCIALES ET POLITIQUES

Servir au restaurant : sociologie d'un métier (mé)connu

Thèse de doctorat

présentée à la Faculté des sciences sociales et politiques
de l'Université de Lausanne pour obtenir le grade
de Docteure ès sciences sociales

Angélique Fellay

Lausanne

2010

UNIL | Université de Lausanne
Faculté des sciences sociales et politiques

IMPRIMATUR

Le Conseil de la Faculté des sciences sociales et politiques de l'Université de Lausanne, sur proposition d'un jury formé des professeurs

- Françoise MESSANT-LAURENT, professeure honoraire à l'Université de Lausanne, Directrice de thèse
- Marie-Anne DUJARIER, Maître de conférence à la Sorbonne Nouvelle, Paris 3
- Angelo SOARES, professeur à l'Université du Québec, Montréal
- Nicky LE FEUVRE, professeure à l'Université de Lausanne

autorise, sans se prononcer sur les opinions de la candidate, l'impression de la thèse de Madame Angélique FELLAY, intitulée :

« Servir au restaurant : sociologie d'un métier (mé)connu» .

Lausanne, le 16 juillet 2010

Le Doyen de la Faculté

Professeur
Alain Clémence

Remerciements

Cette thèse est le fruit d'un long travail que jamais je n'aurais pu mener à bout seule. Je profite donc de l'occasion qui m'est donnée ici pour exprimer toute ma reconnaissance et ma gratitude envers les nombreuses personnes qui m'ont permis de réaliser et de terminer cette recherche.

Je tiens d'abord à adresser mes plus sincères remerciements à ma directrice de thèse, Françoise Messant qui a encadré ce travail de manière exemplaire, soutenue et avisée, et qui a su me transmettre le goût de la recherche qui m'anime aujourd'hui. Sa confiance sans cesse renouvelée en mes capacités, son soutien, sa disponibilité sans faille, sa rigueur intellectuelle et scientifique, ainsi que nos échanges fructueux et continuels ont sans aucun doute été la clé de réussite de ce travail. L'intérêt qu'elle a manifesté tout au long de ces années pour ma recherche et les nombreux conseils prodigués m'ont été extrêmement précieux. J'aimerais également lui dire combien j'ai apprécié ses qualités humaines et la compréhension dont elle a toujours fait preuve à mon égard.

J'aimerais également remercier tout particulièrement mon amie et collègue Natalie Benelli qui a également joué un rôle important dans la réalisation de cette thèse. Il m'est impossible de lui exprimer toute ma gratitude pour sa disponibilité, pour le temps qu'elle à consacré à me relire, pour son soutien amical et professionnel, ses encouragements perpétuels, son amitié et surtout pour la qualité de ses remarques et les réflexions qu'elles ont suscitées, pour sa lecture critique et attentive de mon manuscrit et pour la pertinence de ses conseils.

C'est ensuite aux serveuses et serveurs qui ont accepté de m'accorder de leur temps si précieux que je suis reconnaissante. Je ne saurais les remercier suffisamment de leur confiance et je souhaite en retour leur dédier mon travail.

Merci à Adrien, mon compagnon, pour son soutien quotidien indéfectible, son affection et sa patience tout au long de cette thèse. Le bonheur que m'apporte notre histoire m'a permis de faire front et de supporter les difficultés et les doutes qui ponctuent la vie de doctorante.

À Frédéric Widmer pour son amitié, sa bonne humeur et son sens de l'humour ; pour le réconfort qu'il m'a apporté dans les moments difficiles et de doute, mais surtout pour tous les moments de complicité que nous avons partagé dans ce bureau et qui m'ont permis de garder, voire parfois de retrouver le sourire.

Je dois aussi beaucoup à ma collègue et avant tout amie Morgane Kuehni, dont la présence, les encouragements et les conseils m'ont été extrêmement bénéfiques au travail, comme dans la vie. Nos échanges intellectuels et nombreuses pauses-café quotidiennes ont permis de mener à bien ce travail dans une ambiance amicale et professionnelle. Merci aussi à mes collègues proches Patricia, Magda, Vincent, Marc, Gianni, et d'autres encore qui j'espère se reconnaîtront ici.

Merci à la professeure Nicky Le Feuvre pour ses encouragements et pour le cadre de travail dynamique et stimulant qu'elle offre à ses assistantes depuis son arrivée à Lausanne.

Merci à Monsieur Eric Dubuis, Secrétaire romand de Hotel & Gastro Union pour l'entretien qu'il m'a accordé et l'intérêt qu'il a manifesté à l'égard de mon travail.

J'aimerais également remercier mes ami·e·s « hors travail », sans qui cette recherche n'aurait certainement jamais abouti. Si une thèse exige persévérance et endurance, il faut savoir en sortir et changer d'air. Merci donc à eux pour la bouffée d'air frais que représente chaque moment passé en leur compagnie.

Enfin, *last but not least*, je tiens à adresser toute ma gratitude à ma famille et mes parents qui n'ont jamais douté de mes capacités et qui m'ont toujours soutenue et encouragée dans mon parcours académique. Un merci tout particulier à ma maman qui n'a pas ménagé son temps dans la relecture du manuscrit pour en assurer la correction orthographique. À ma sœur Stéphanie et son ami Christophe, pour les agréables moments passés en leur compagnie, pour leur affection, leur soutien et leur compréhension. Leur restaurant a d'ailleurs constitué un laboratoire d'observation fort stimulant pour les réflexions menées dans le cadre de cette thèse.

TABLE DES MATIERES

INDEX DES ABREVIATIONS **11**

I. INTRODUCTION **13**

1. "VOUS CHERCHEZ DES CORBEILLES ? " **13**

2. L'ECLATEMENT DE L'OBJET AU CŒUR DU QUESTIONNEMENT **18**

3. LA CIRCONSCRIPTION DE MON OBJET D'ETUDE **21**

4. UNE PROBLEMATIQUE AU CROISEMENT DE DIFFERENTES APPROCHES **25**

4.1. SOCIOLOGIE DU TRAVAIL ET SOCIOLOGIE DES GROUPES PROFESSIONNELS 25

4.2. SOCIOLOGIE DES RELATIONS DE SERVICE 27

4.3. SOCIOLOGIE DU GENRE 33

II. ETAT DE LA QUESTION **35**

1. BREF PANORAMA DE LA RESTAURATION EN SUISSE **35**

1.1. UNE VUE D'ENSEMBLE 35

1.2. IMPORTANCE DE LA MAIN-D'ŒUVRE IMMIGREE 38

1.3. LES FILIERES DE FORMATION 39

1.4. LES SALAIRES 41

2. PETIT HISTORIQUE… **42**

2.1. LA GENESE DU METIER DE SERVEUSE/SERVEUR 42

2.2. LA RESTAURATION COMMERCIALE TRADITIONNELLE AU REGARD DU DEVELOPPEMENT DES FAST-FOOD 44

3. LES ATTRIBUTS D'UNE CATEGORIE FLOUE **46**

3.1. UNE CATEGORIE STATISTIQUE PROBLEMATIQUE 46

3.2. UNE CATEGORIE FAIBLEMENT ORGANISEE 52

4. UN TOUR D'HORIZON DES RECHERCHES SUR LES SERVEUSES ET LES SERVEURS **55**

III. METHODOLOGIE **65**

1. LE RAPPORT AU TERRAIN **65**

2. L'ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF COMME OUTIL DE RECOLTE DES DONNEES **71**

3. LES CONTRAINTES DU TERRAIN **73**

4. DE L'UTILITE DE LA DISSIMULATION **76**

5. METHODE D'ANALYSE DES ENTRETIENS **78**

IV. PARTIE ANALYTIQUE **81**

PREMIERE PARTIE : LE TRAVAIL DE SERVICE DANS UN RESTAURANT TRADITIONNEL 82

1. EN GUISE DE PREAMBULE 82

1.1. " SERVEUSE ? TOUT LE MONDE PEUT LE FAIRE ! " 82

1.2. DESCRIPTION D'UNE JOURNEE DE TRAVAIL TYPE 87

1.3. LES DIFFERENTS ACTEURS DU RESTAURANT ET LEUR INTERDEPENDANCE 90

1.4. LA TEMPORALITE DU TRAVAIL 93

2. QUAND LE RELATIONNEL N'EPUISE PAS LE TRAVAIL : LA DIMENSION MANUELLE, MATERIELLE ET RELATIONNELLE DE L'ACTIVITE 96

2.1. EN DEHORS DE L'INTERACTION AVEC LE CLIENT: LE « SALE BOULOT » ? 98

2.1.1. Les tâches ménagères 99

2.1.2. Préparation et mise en place 102

2.1.3. Rester derrière le bar : quand le sale boulot « crée » le poste 103

3. LE TRAVAIL AU CONTACT DE LA CLIENTELE : ENTRE SERVICE MARCHAND ET DOMESTICITE "FAMILIALE" 107

3.1. LA DIMENSION MARCHANDE DU TRAVAIL ET LA FIGURE DU CLIENT 107

3.1.1. Accueillir, conseiller et vendre 109

3.2. LE SPECTRE DE LA DOMESTICITE 115

3.2.1. Une domesticité *ancillaire* : un métier qui porte l'empreinte de son origine servile 119

3.2.2. Une domesticité *« familiale »* : un métier qui porte l'empreinte du privé 127

3.3. L'INTERET DU TRAVAIL DANS UN RESTAURANT TRADITIONNEL 133

3.3.1. « Faire tout et faire de tout » : autonomie, faibles prescriptions et maîtrise du procès de travail 133

3.3.2. Ces petits "plus" qui rendent le travail supportable 138

4. LE TRAVAIL ACTORIEL DES SERVEUSES ET SERVEURS DE RESTAURANT 142

4.1. LA METAPHORE THEATRALE : UN MODELE HEURISTIQUE 145

4.2. LE CADRE DU TRAVAIL ACTORIEL 148

4.2.1 Des rapports sociaux spécifiques en toile de fond 148

4.2.2. Les instances de configuration du travail actoriel 150

4.3. LE REPERTOIRE DU TRAVAIL ACTORIEL 152

4.4. LE CONTENU DU TRAVAIL ACTORIEL : UN APERÇU 153

4.4.1. Prendre sur soi 154

4.4.2. Prendre des gants et « mettre la forme » 155

4.4.3. Disponibilité discursive et affective 157

4.4.4. Rentrer dans le jeu de la séduction 158

4.5. L'APPRENTISSAGE DU TRAVAIL ACTORIEL ET DES STRATEGIES DE RESISTANCE 160

5. LA PENIBILITE PHYSIQUE ET HORAIRE DU TRAVAIL 165
5.1. LES CONTRAINTES PHYSIQUES 165
5.1.1. Des corps éprouvés 166
5.2. LES CONTRAINTES TEMPORELLES 169
5.2.1. Les horaires atypiques 170
5.2.2. Les méfaits de l'atypisme horaire 171
5.2.3. Un temps de travail long 176
5.2.4. Imprévisibilité et flexibilité horaire 178

DEUXIEME PARTIE : LES RELATIONS DE TRAVAIL AU SEIN DU RESTAURANT 181

1. LES RELATIONS ENTRE COLLEGUES 181
1.1. L'IMPORTANCE DES COLLECTIFS DE TRAVAIL INFORMELS 181
1.1.1. Une définition empirique du collectif de travail 183
1.1.2. Les différentes facettes du collectif 188
1.1.2.1. Une source de sociabilité 188
1.1.2.2. Une ressource stratégique pour tenir le coup 194
1.1.2.3. Le besoin des collègues dans la réalisation du travail 196
1.1.2.4. Le collectif de travail comme instance de formation 199
1.1.2.5. Le collectif comme instance normative de régulation du travail 200
2. QUELLES RELATIONS DE/AU TRAVAIL ENTRE LES SERVEUSES/SERVEURS ET LEURS PATRONS ? 204
2.1 DES RELATIONS DE TRAVAIL REGIES PAR UNE LOGIQUE PATERNALISTE 205
2.1.1. « Quand le droit n'a pas droit de cité » 206
2.1.2. Des conditions de travail négociées de gré à gré 207
2.2. EN ACTIVITE : RELATIONS PERSONNALISEES ET FIGURE DU « PATRON COLLEGUE » 214
2.2.1. Proximité spatiale, sociale et statutaire 216
2.2.2. Les affres de la personnalisation 219

TROISIEME PARTIE : LES FACTEURS DE DIFFRENCIATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE 223

1. LE « SEXE » DES HORAIRES DE TRAVAIL 223
1.1. UNE SEGREGATION INTERNE AU METIER : LA REPARTITION INEGALE DES HORAIRES DE TRAVAIL SELON LE SEXE 224
1.2. LES DESSOUS D'UNE GESTION SEXUEE DE LA MAIN-D'ŒUVRE 226
1.2.1. Des serveuses pour nettoyer 227

1.2.2. Des serveuses pour « prendre soin » des habitués 230
1.2.3. La hiérarchisation des créneaux horaires : des serveuses pour le service « bas de gamme » du repas de midi 236
2. LES CARRIERES DES SERVEUSES ET DES SERVEURS DE RESTAURANT 240
2.1. REMARQUES METHODOLOGIQUES : LES DIFFICULTES DE L'ANALYSE COMPARATIVE DES TRAJECTOIRES PROFESSIONNELLES 241
2.1.1. Des données qui se prêtent mal à l'étude des carrières 242
2.1.2. Tenir ensemble la dimension objective et subjective de la mobilité 243
2.1.3. Méthode d'analyse 244
2.2. LES MOBILITES DANS LA RESTAURATION COMMERCIALE TRADITIONNELLE : QUELLES TENDANCES ? 245
2.2.1. Le marché du travail de l'hôtellerie-restauration et les caractéristiques spécifiques de la branche : un cadre qui conditionne la mobilité des salarié·e·s 248
2.2.1.1. Marché ouvert, secteur de « transit » et forte demande de main-d'œuvre 248
2.2.1.2. Les caractéristiques de la branche qui « poussent » à la mobilité 250
2.3. ENTRE LE METIER ET L'EMPLOI A TOUT PRIX : DES CARRIERES DIFFERENCIEES 251
2.3.1. Les carrières précaires 251
2.3.2. Les carrières en dents de scie 255
2.3.3. Les carrières ascendantes 257
2.3.4. Les « carrières officieuses » 259
2.4. LES MEANDRES DES CARRIERES 263
2.4.1. La réorientation professionnelle au cœur des parcours 263
2.4.2. Ceux qui « réussissent » : les conditions de réalisation des carrières verticales 265
2.4.3. L'horizon de l'indépendance 272
2.4.4. L'âge : un facteur déterminant dans le déroulement des carrières 275
2.4.5. L'impact de l'origine sur les trajectoires professionnelles 279

CONCLUSION 283

VI. BIBLIOGRAPHIE 297

VII. LISTE DES ANNEXES 317

INDEX DES ABREVIATIONS

AFP	Attestation Fédérale de Formation Professionnelle
ALCP	Accord de libre circulation des personnes entre la Suisse et l'Union Européenne
BIT	Bureau International du Travail
CCNT	Convention Collective de Travail
CFC	Certificat Fédéral de Capacité
CSP	Catégorie Socio-professionnelle
INSEE	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
HR	Hôtellerie-Restauration
ODM	Office Fédéral des Migrations
OFAS	Office Fédéral des Assurances Sociales
OFS	Office Fédéral de la Statistique
OIT	Organisation Internationale du Travail
PME	Petites et Moyennes Entreprises
SECO	Secrétariat d'Etat à l'Economie
TPE	Très Petites Entreprises

I. INTRODUCTION

1. "VOUS CHERCHEZ DES CORBEILLES ? "

Avec 25 milliards de chiffre d'affaires annuel, l'hôtellerie-restauration est un pilier central de l'économie suisse (GastroSuisse, 2009). Forte d'une tradition touristique qui prit son essor dès la fin du 19ème siècle, la Suisse s'est dotée d'écoles hôtelières de renommée internationale. Le professionnalisme en matière d'accueil et de service est en effet un des atouts fréquemment mis en avant pour promouvoir l'image du pays au-delà de nos frontières. Les personnes issues de ces grandes écoles représentent cependant une fraction minoritaire des employés de la branche qui souffre d'ailleurs d'une pénurie de main-d'œuvre qualifiée. Pourtant l'hôtellerie-restauration ne manque pas de bras et peut compter sur une abondante main-d'œuvre qui exerce sans formation reconnue et que les employeurs peuvent rémunérer à moindre frais. Qu'en est-il de ces *petites mains du service* ? Qui sont-elles ? Quel est leur travail et dans quelles conditions s'exerce-t-il ? Dans la nébuleuse des métiers de l'hôtellerie-restauration, ce ne sont ni les équipiers de chez McDonald, ni les grands sommeliers, ni le personnel de service des établissements classés dont il sera question ici, mais des serveuses et des serveurs qui travaillent dans la restauration commerciale indépendante, dite restauration traditionnelle ou artisanale[1]. Cette population retient peu l'attention, alors même qu'elle représente une part importante de la main-d'œuvre de la branche.

Les représentations associées au métier de serveur/serveuse sont peu élogieuses et renvoient à l'image d'un petit boulot qui ne demande quasiment pas de savoir-faire, dans lequel on « tombe », ou que l'on exerce momentanément faute de mieux. Une anecdote survenue lors de mon terrain cristallise au plus haut point les attributs négatifs que le sens commun accole à ce métier : sommée d'expliquer ma démarche au patron d'un établissement dans lequel je m'étais rendue pour trouver des interviewé·e·s, je me

[1] La restauration traditionnelle se distingue de la restauration rapide (fast-food type McDo) et de la restauration de collectivités (ex. les cafétérias d'entreprises ou les cantines scolaires) (Girodin, 1995). Dans mon travail, j'utiliserai de manière synonyme les termes de « restauration commerciale indépendante », « restauration artisanale » et « restauration traditionnelle ». Pour plus de précisions sur ce que recouvre cette terminologie, voir p. 22-23.

trouvai confrontée à la question de cet employeur qui reprit ma requête en me demandant si je cherchais des « corbeilles ». Interpellée, je ne saisis pas immédiatement le sens de ces propos et l'impensable chosification dont ils procédaient, suite à quoi, ce patron s'empressa de me préciser qu'à ses yeux, le personnel de service s'apparentait à des objets destinés à contenir des assiettes sales. Bien loin d'être considéré·e·s comme des professionnel·le·s du service, il est ainsi courant que les serveuses et les serveurs soient réduit·e·s, dans l'imaginaire collectif, à de simples « porteurs d'assiettes ». Cette infériorisation/déconsidération sociale a son équivalent salarial : ce métier reste fortement déprécié en matière de rémunération et de conditions de travail. Mal payée, dévalorisée socialement et souvent très pénible, cette activité de service est largement délaissée par les travailleurs indigènes et assumée majoritairement par une main-d'œuvre immigrée non qualifiée (Bolzman, 2007). L'hôtellerie-restauration est la deuxième branche du pays qui emploie la plus grande proportion de main-d'œuvre étrangère ; sur les 250'000 actifs, 46,2 % sont d'origine étrangère (OFS, 2007) et les personnes étrangères sont davantage présentes dans la restauration que dans l'hôtellerie. Nombreuse en termes d'effectifs, en première ligne et directement au contact de la clientèle, la catégorie des serveuses et serveurs de restaurant s'apparente cependant à des « travailleurs de l'ombre » (Piguet et Losa, 2002), tant il est peu question d'elle au niveau politique, médiatique et dans le champ scientifique. Que penser en effet des nombreux articles de presse consacrés aux meilleurs restaurants et aux bonnes adresses, quand parallèlement il n'est jamais question de celles et ceux qui servent ces repas et dont le travail participe directement à la réputation de l'établissement ? Pourtant, ce personnel ne travaille pas dans l'ombre. Il opère dans des lieux publics dont la fréquentation s'est largement démocratisée. Il est sous les feux de la rampe, mais on ne le voit pas, on l'oublie, on l'ignore, parfois même on le méprise.

Mon travail veut contribuer à la visibilisation de cette catégorie de salarié·e·s et de leur travail en donnant la parole à celles et ceux qui exercent ce métier et qui en vivent. Il vise à mettre au jour les réalités que recouvre la pratique du métier de serveuse/serveur dans les restaurants traditionnels, à explorer les situations de travail et le quotidien de celles et ceux qui servent, la nature même de leur activité[2], ce qu'elle implique en termes

[2] En ergonomie, le concept d'activité est central : de manière générale, l'activité renvoie au travail réel ; elle se distingue de la tâche qui, elle, renvoie au travail prescrit. En sociologie du travail et dans ma recherche en particulier, le terme d'activité renvoie plus largement à l'attention portée au déroulement concret du travail, à la manière dont il s'effectue en situation. Le concept d'activité est donc avant tout

de contenu du travail, de tâches concrètes, de relations à la clientèle, de conditions de travail, de rapports hiérarchiques et de carrières. S'il fallait ne retenir qu'une expression revenue avec force dans l'ensemble des récits recueillis auprès des serveuses et des serveurs dans le cadre de cette recherche, elle se résumerait à ces quelques mots : *« les gens ne se rendent pas compte… »*. Ils ne se rendent pas compte du travail qui est fait, de sa pénibilité et des contraintes auxquelles il expose, de sa complexité, des savoirs qu'il requiert, mais aussi de son intérêt, des gratifications qu'il procure, des conditions dans lesquelles il s'effectue et de ce que vivent les personnes qui exercent cette activité. Ma démarche emprunte le chemin inverse et cherche à « rendre compte », à éclairer un univers professionnel dévalorisé, a priori connu de tous. Cette recherche lève ainsi le voile sur une main d'œuvre négligée sur bien des plans et contribue à donner une visibilité au travail d'une population largement invisibilisée. Y parvenir n'est toutefois pas chose aisée, car le contexte de la restauration traditionnelle dessine en creux les contours d'un métier difficile à appréhender. Ce qui frappe d'emblée, c'est l'hétérogénéité caractéristique de cette catégorie professionnelle en matière de profils et de trajectoires individuelles, de contextes d'activité et de conditions de travail. Elle regroupe un grand nombre de personnes immigrées pour qui ce travail représente bien souvent la seule voie d'accès à l'emploi ; d'autres qui exercent ce métier dans l'attente de trouver mieux ; d'autres encore qui sont formées et qui envisagent d'y faire carrière. La diversité des établissements et des conditions de travail qu'ils proposent est également un facteur important de différenciation des situations de travail. L'aperçu des manières dont peut se décliner le métier est donc si varié qu'il semble, au premier abord, que rien de commun ne rapproche celles et ceux qui l'exercent. Pourtant, dans l'imaginaire collectif, ce métier fait l'objet d'une identification assez claire. Lorsqu'on évoque le terme de serveuse/serveur, tout le monde possède une idée assez précise de ce dont il s'agit et du travail effectué par ces personnes. Par ailleurs, les périodes où j'étais serveuse me donnaient bel et bien le sentiment d'appartenir à une communauté professionnelle qui n'était pas le produit de mon imaginaire, même si mon profil d'étudiante me distinguait nettement de mes collègues et de mes pairs. Cette

utilisé ici pour faire référence « au travail en actes », au « travail comme accomplissement pratique » (de Terssac), ou encore au « travail en train de se faire ». Cette manière d'aborder le travail s'inspire de l'ouvrage de Bidet, Alexandra et al. (eds.) (2006). *Sociologie du travail et activité*. Toulouse : Octares.

contradiction apparente est le point de départ de mon travail. Elle a rapidement fait émerger la question qui anime toute ma recherche et qui consiste à se demander si au-delà des cas singuliers, derrière la diversité des histoires de vie, des parcours, des projets, des situations de travail et des conditions d'emploi, se profilent des dimensions communes à tou·te·s les serveuses et les serveurs qui seraient propres au métier exercé.
La décision d'enquêter sur une catégorie professionnelle qui retient peu l'attention des médias et des sociologues se nourrit largement de ma propre expérience professionnelle de serveuse de restaurant. L'exercice de cette activité sur des périodes prolongées m'a permis de connaître de l'intérieur la réalité du travail, d'expérimenter la dévalorisation sociale dont il fait l'objet et d'éprouver les gratifications et les satisfactions que ce métier est susceptible de procurer. Ce fut également l'occasion de prendre la mesure du décalage existant entre un discours de sens commun qui oscille entre stigmatisation et misérabilisme, et la réalité d'un travail exigeant des savoirs multiples, pénible physiquement et psychiquement, mais qui peut être aussi source de plaisir et de sociabilité. Au final, le savoir issu de ma pratique a forgé le désir d'adopter une démarche réflexive dans le cadre d'un travail scientifique et de produire une analyse sociologique approfondie du métier de serveuse et de serveur. Cette ambition fut toutefois successivement ébranlée puis renforcée quand je pris acte du caractère marginal de mon objet d'étude. En effet, lorsque j'entamai ma recherche, le travail accompli par les serveuses et serveurs de restaurant faisait encore figure de *boîte noire* en sociologie du travail, du moins dans la littérature francophone et ce, malgré un nombre croissant de recherches sur les activités de service. Une explication du déficit d'intérêt qui touche la restauration commerciale traditionnelle et ses salarié·e·s réside selon moi dans la tendance des sociologues à concentrer leur attention sur les domaines et les groupes professionnels prioritairement concernés par les mutations du marché du travail, et sur ceux qui possèdent une capacité à réagir et à se mobiliser contre ces changements. La tendance actuelle est aux réflexions menées sur les nouveaux métiers (agents de centre d'appel, aides à domicile, conseillers bancaires, etc.) et/ou sur des activités qui subissent de plein fouet un certain nombre de transformations telles que des évolutions technologiques, le passage d'une logique de service public à une logique marchande ou encore une forme de rationalisation du procès de travail[3]. Ce souci de

[3] Voir l'article de Pigenet, Michel (2006). « Les relations de service : pratiques et point de vue d'acteurs ». *Le Mouvement Social, 216* (3), 3-18.

compréhension des transformations économiques, sociales et politiques et de leurs impacts sur les travailleuses et travailleurs, a comme corollaire négatif le relatif délaissement des domaines d'activité jugés moins révélateurs (parce que les changements y sont moins perceptibles) ou moins touchés par les mutations en cours. La présente recherche porte sur un métier qui ne naît pas avec la tertiarisation de la société et qui connaît somme toute assez peu d'évolutions, du moins dans le contexte de la restauration traditionnelle. Pourtant, en se saisissant d'un *petit métier de service*, ce travail prend résolument le parti d'une sociologie du travail d'aujourd'hui. C'est loin du monde industriel, au bas de l'échelle sociale et dans un univers plutôt féminin que je me propose d'emmener le lectorat. En croisant différentes approches - sociologie du travail, sociologie des groupes professionnels, sociologie des services et études genre - ma démarche se veut globalisante. Elle a pour objectif de comprendre ce qui se joue dans cette activité, de mettre au jour le contenu et la nature du travail des serveuses et serveurs de restaurant et de cerner le métier dans ses différentes dimensions, par le biais des discours sur les pratiques. La parole subjective sur le travail a cet avantage de donner accès aux pratiques et aux représentations, ainsi qu'à la manière dont les personnes se racontent, se perçoivent, perçoivent leur travail et pensent qu'elles sont perçues. Notons enfin que le métier est ici envisagé au sens où l'entend Freidson (1986 : 440) pour qui « un métier implique que l'on s'assure un revenu par l'exercice d'une compétence productive, l'accomplissement d'un faisceau de tâches produisant des biens ou des services auxquels les autres attribuent une valeur. C'est l'exercice d'une compétence spécialisée dans une division du travail. […]. Il faut donc concevoir le métier comme une entreprise humaine organisée visant à l'accomplissement de tâches spécialisées auxquelles on reconnaît une valeur sociale. ». En réponse, mon analyse s'applique à repérer les ressorts de cette « entreprise humaine organisée » qu'est le métier de serveur/serveuse, mais dont l'organisation n'apparaît pas d'emblée, tant elle est peu formelle et formalisée. À partir d'une série de cas, il s'agit donc d'identifier *ce qui fait le métier*, de dégager un dénominateur commun qui transcende la diversité des profils individuels et celle des contextes d'activité.

2. L'ECLATEMENT DE L'OBJET AU CŒUR DU QUESTIONNEMENT

Comme évoqué précédemment, chacun·e se forge une idée assez claire de ce qu'est un serveur ou une serveuse et en quoi consiste son travail. Le sens commun offre une représentation relativement unifiée du métier, mais elle ne doit pas être prise comme allant de soi. Réaliser une étude empirique sur une activité professionnelle spécifique implique de savoir plus précisément quelle population elle concerne et à quelle réalité elle renvoie. Or, si mon objet me semblait a priori bien délimité – les serveuses et les serveurs de restaurant - la difficulté à en saisir les contours s'est manifestée très rapidement une fois la recherche en marche, nécessitant un long travail de définition et de construction de l'objet.

Porter attention au langage courant et à la « catégorisation ordinaire » (Vidal, 2009) permet immédiatement de prendre la mesure du flou qui entoure le terme de serveuse et de serveur. Utilisée indistinctement pour désigner les salarié·e·s qui travaillent dans des cafés, des bars ou des restaurants dans le domaine du service, cette appellation regroupe sous la même bannière les professionnel·le·s issu·e·s d'une école hôtelière travaillant dans un établissement classé ou l'étudiant·e employé·e dans un tea-room le week-end. Cette notion un peu fourre-tout englobe ainsi une population hautement diversifiée à la fois du point de vue de ses caractéristiques personnelles (âge, sexe, origine, formation), des contextes d'activités (type et catégorie d'établissement), de la fonction occupée et du statut d'emploi. Du côté des désignations officielles, « serveur/serveuse » ne correspond à aucune certification reconnue dans le système de formation. Le titre consacré par le Certificat Fédéral de Capacité (CFC) est celui de « spécialiste en restauration », remplaçant depuis peu celui de « sommelier·ère »[4]. Ce changement n'est pas anodin. Il est évident que la création du terme de « spécialiste en restauration » pour désigner la nouvelle certification professionnelle traduit cette volonté de spécialisation et de différenciation. Mais « si la désignation, par un nom de profession ou de métier, d'une activité est un indice significatif de différenciation et d'affirmation, il est tout aussi important de saisir d'où vient ce nom et qui l'octroie » (Demazière et Gadea, 2009 : 446). Or dans la pratique, ce titre n'est utilisé ni par les professionnel·le·s, ni par les employeurs, ni par le public. La terminologie courante reste celle de serveuse et de serveur ; et elle est en partie définie de l'extérieur, avec une

[4] Depuis août 2005, l'apprentissage de « spécialiste en restauration » remplace celui de « sommelier·e ».

connotation négative. Enfin, les taxinomies officielles n'apportent pas davantage de clarté : dans la nomenclature suisse des professions (OFS, 2000), aucune subdivision ne porte explicitement cette désignation, même si l'on peut supposer que les serveuses et les serveurs appartiennent au « personnel de service (611.03) » des « professions de la restauration et de l'hôtellerie (611) »[5]. Prendre comme sujet de thèse le métier des serveuses et des serveurs de restaurant, c'est donc se retrouver face à un objet flou, peu délimité, presque éclaté, et dont il faut reconstituer l'unité. En d'autres termes, il s'agit de tracer les contours d'un métier qui n'existe pas *a priori* au plan analytique, malgré son existence réelle au plan des représentations subjectives et de la réalité objective. En règle générale, c'est le propre de toute démarche sociologique que de construire l'unité de son objet, ou de questionner celle qui se présente a priori. Dans le premier cas, le caractère éclaté de l'objet est un obstacle que la chercheuse peut difficilement contourner sous peine de voir sa recherche en rester au point mort. Dans le second par contre, le risque est grand de prendre pour allant de soi l'unité apparente de l'objet et de s'en contenter. C'est ce que reproche Hughes aux fonctionnalistes qui considèrent les professions comme des entités naturelles et non comme des constructions sociales. Lorsqu'il écrit que « le concept de profession dans notre société n'est pas tant un terme descriptif qu'un jugement de valeur et de prestige » (Hughes, 1996b : 77), la critique est saillante. La sociologie française des groupes professionnels reprend à son compte cette mise en garde en préconisant de ne pas surestimer l'unité des groupes professionnels, « même si elle peut être l'objet de rhétoriques à visée performative ou de stratégies de conquête de légitimité » (Demazière et Gadea, 2009 : 438). Il est donc nécessaire d'aller voir au-delà de l'apparente homogénéité des espaces professionnels pour mettre au jour les logiques différenciatrices qui les traversent. Mener une analyse sociologique du métier de serveuse/serveur exige cependant d'emprunter le cheminement inverse pour construire une cohérence et une unité qui ne sont en rien données d'avance. Une ambition majeure de ma recherche procède de cette démarche.

Face à l'hétérogénéité de la catégorie, il convient dès lors de se demander ce que partagent ces travailleuses et travailleurs qu'en apparence tout sépare, et comment, au-delà des éléments de différenciation, envisager ce qui fait leur unité. Or, comment dépasser l'hétérogénéité interne de ce groupe professionnel pour saisir l'unité, « le noyau commun qui donne à l'activité son identité au cours du temps » (Champy, 2009 :

[5] Cf. annexe 2.1.

160) ? L'idée est de (re)mettre le travail au centre, en tenant compte du contexte dans lequel il s'effectue ; plus précisément, je formule l'hypothèse selon laquelle le flou pointé plus haut et l'extrême hétérogénéité qui dominent au premier abord s'estomperaient dès lors que l'on s'attache à considérer l'inscription de ces salarié·e·s dans leur milieu de travail, du point de vue de l'activité exercée.

Pour comprendre les caractéristiques du travail et les dimensions du métier qu'exercent les personnes regroupées sous le titre serveur ou serveuse, je m'appuie sur un terrain réalisé auprès de serveurs et de serveuses qui travaillent dans des restaurants traditionnels, en m'intéressant au contenu du travail, aux relations de travail avec les clients[6], avec les collègues et avec le patron, aux conditions de travail et aux carrières. Une attention fine est portée aux pratiques, à ce qui se joue concrètement dans le travail ; c'est donc une approche de la population sous l'angle du contenu du travail, de l'activité et de ses conditions d'exercice qui est privilégiée. Prendre comme point d'entrée la dimension située du travail amène à l'analyser, entre autres, comme une « activité physique », « cognitive », « relationnelle », « coopérative », et « d'apprentissage » (de Terssac, 2006 : 196). Cette démarche permet de mettre en évidence des récurrences qui dépendent moins des personnes que de l'activité et du métier tels qu'ils sont exercés par ces personnes.

Au final, ma recherche dégage la spécificité du travail effectué par les serveuses et les serveurs de restaurant et s'applique, plus largement, à saisir les dimensions constitutives de ce métier. Elle montre que quel que soit le sexe, la formation, l'origine ou encore le mode d'emploi de ces salarié·e·s, ils et elles expérimentent des situations de travail qui ont des traits communs. Ceux-ci sont en partie propres au monde du service en restauration commerciale traditionnelle, c'est-à-dire plus intrinsèquement liés au métier et à l'activité de travail qu'aux caractéristiques individuelles et sociales des personnes, quand bien même ces dernières restent de puissants facteurs de différenciation au sein de la main-d'œuvre. Toutefois, s'il s'agit bien de repérer des invariants, ma démarche ne se résume pas à isoler les caractéristiques objectivables du métier pour mettre au jour ce qui fonde l'unité d'une catégorie éclatée. Elle procède aussi de l'identification des facteurs de différenciation des conditions de travail, des trajectoires individuelles et des

[6] Pour simplifier le propos, j'utiliserai, tout au long de ce travail, le terme de client au masculin singulier ou pluriel, mais il s'agit d'un terme générique qui englobe la clientèle des deux sexes.

situations de travail des un·e·s et des autres pour rendre compte de l'hétérogénéité constitutive de cette catégorie professionnelle. L'accent est également mis sur la variabilité des pratiques, ainsi que sur les représentations et le sens que les personnes donnent à ce qu'elles font.

3. LA CIRCONSCRIPTION DE MON OBJET D'ETUDE

Les personnes interviewées dans cette recherche font partie des salarié·e·s qui exercent comme serveuse ou serveur dans des établissements de restauration traditionnelle, à titre d'activité professionnelle principale. Cette délimitation se justifie à plusieurs égards. Au sein du personnel de service, c'est la catégorie professionnelle qui est le plus en contact avec la clientèle. Le barman ou la personne de buffet le sont aussi, mais à un degré moindre puisqu'ils n'effectuent généralement pas le service aux tables. Ensuite, la volonté de se focaliser sur les serveuses et serveurs de restaurant s'explique par la durée des interactions avec la clientèle. Dans un bar ou un café, les interactions sont brèves et ponctuelles, alors qu'au restaurant, elles s'inscrivent dans une temporalité plus longue qui est celle du repas. Dans ce cadre, le personnel de salle est amené à se rendre plusieurs fois aux mêmes tables et à établir un contact suivi avec les mêmes clients. D'autres critères sont intervenus dans la délimitation de la population, notamment le choix de s'intéresser uniquement aux individus qui vivent de leur activité, en écartant les étudiant·e·s qui exercent ce travail sur une période limitée ou de manière ponctuelle, comme appoint à côté de leurs études. Enfin, les restaurants sillonnés en vue de trouver des serveuses et des serveurs couvrent un large panel qui va de la brasserie traditionnelle, à la pizzeria, en passant par des restaurants plus « branchés »[7]. L'idée de départ était de faire des entretiens avec des serveuses et de serveurs qui officient dans des établissements fréquentés par une population diversifiée, compte tenu notamment des prix pratiqués. Cette circonscription intuitive excluait la restauration rapide et les restaurants gastronomiques. Le caractère peu restrictif des critères intervenus dans la délimitation et la « sélection » de la population, notamment au plan du type d'établissement où elle exerce, n'est pas sans lien avec la faible emprise que j'eus sur la constitution de mon échantillon. Mais cette « investigation à large spectre » reflète avant

[7] Pour plus de précisions sur les caractéristiques des établissements où travaillent les interviewé·e·s, se référer à l'annexe 4.1 et 4.2.

tout à la volonté de récolter des données susceptibles d'englober les différentes populations qui travaillent dans cette branche, ainsi que la diversité des contextes d'activités et des modes d'organisations du travail (ceci bien sûr sans représentativité quantitative). Plus qu'un obstacle, la diversité des situations de travail m'apparaissait en effet comme une richesse, qui, passée au crible de l'analyse comparative, allait me permettre de dégager ce qui transcende les particularités et de mettre à jour ce qui est constitutif du métier de serveur/serveuse.

Au final, le matériau empirique sur lequel portent les analyses est constitué de 31 entretiens menés avec des serveuses et des serveurs qui travaillent dans des restaurants situés dans la région lausannoise. La population comprend un nombre presque égal d'hommes et de femmes (quinze hommes et seize femmes)[8], réparti·e·s dans toutes les tranches d'âge. Dans certains cas, plusieurs personnes du même établissement ont pu être interviewées, fournissant des éclairages différents sur le travail effectué dans une même entreprise. 26 personnes sont d'origine étrangère (France, Italie, Macédoine, Portugal, Ethiopie, Colombie pour les hommes ; France, Italie, Ex-Yougoslavie, Bulgarie, Martinique, Pologne, Portugal, Chili, Sénégal, pour les femmes) et cinq personnes sont d'origine suisse (trois femmes et deux hommes). Cette forte majorité de migrant·e·s reflète l'existence d'une division racisée du travail de service, même si nous verrons qu'au sein même de la main-d'œuvre étrangère, tout le monde n'est pas logé à la même enseigne. Les entretiens ont été décrochés dans 23 établissements différents, établissements que je qualifie, tout au long de ce travail, de « restaurants traditionnels » ou comme relevant de la « restauration commerciale traditionnelle ». S'il est bien clair que ma recherche porte davantage sur les serveuses et les serveurs que sur les restaurants dans lesquels ces personnes travaillent, il me semble toutefois important d'apporter quelques clarifications sur ce que j'entends par « restauration traditionnelle ». Bien que largement répandue dans les rapports officiels, dans les recherches sociologiques et dans le langage ordinaire, cette terminologie reste floue et, de ce fait, mérite d'être précisée pour cerner plus finement ce à quoi elle renvoie dans la présente recherche. En fait, la littérature nous met face à des acceptions différentes, voire concurrentes (Parnière et Pollet, 2002). Il existe en effet différentes typologies et

[8] Tous les noms des interviewé·e·s qui apparaîtront dans ce travail sont des noms fictifs. Pour prendre connaissance du profil détaillé des serveuses et serveurs, se rapporter à l'annexe 5.

classifications des formes de restauration, sans qu'aucune ne fasse vraiment autorité (Demen-Meier, 2005). Un consensus existe néanmoins autour de la distinction entre la « restauration collective » ou de collectivité (le secteur des « cantines » : restaurants d'entreprises, cantines scolaires, établissements médicalisés) et la « restauration commerciale » (Girodin, 1995). Cette seconde forme de restauration englobe généralement trois grandes sous-catégories : la « restauration rapide », la « restauration de chaîne » et la « restauration traditionnelle et familiale » (Amira, 2001). Ce sont les subdivisions ensuite opérées à l'intérieur de ces différentes formes de restauration qui apparaissent plus problématiques, d'une part parce que la restauration commerciale traditionnelle tend à recouvrir des réalités fort variables d'une typologie à l'autre (en termes d'établissements, de cuisine proposée, de forme d'entreprise, etc.), et d'autre part, parce que ces opérations de classification passent très souvent sous silence les critères retenus dans leur construction. Dans l'ouvrage de Paulette Girodin (1995 : 17) par exemple, la « restauration traditionnelle » comprend les « restaurants de prestige », les « brasseries et les auberges » et enfin les établissements servant une « cuisine simple et familiale ». Les données établies chaque année par GastroSuisse[9], la société patronale de l'hôtellerie-restauration, procèdent d'un autre classement. Au sein des établissements servant des repas, on trouve une distinction entre « restaurant traditionnel », « relais de campagne/auberge, café/tea-room/brasserie », « cuisine italienne », « restaurant de quartier », « restaurant de montagne », « cuisine internationale », « snack/take-away, » « restauration de centre sportif », « cantine », « restauration de route », « restauration lors de manifestations », et « autres ». Si l'on apprend au passage que 42,9 % sont des restaurants traditionnels, 12,8 % des auberges et relais, 11 % servent de la cuisinie internationale et italienne (GastroSuisse, 2009), rien ne permet de cerner les caractéristiques de cette première catégorie d'établissements servant des repas. Il est également mentionné que la « restauration traditionnelle » représente, en termes de dépenses, la principale « source d'approvisionnement » des consommateurs (GastroSuisse, 2009 : 42), loin devant la « restauration rapide », la « restauration collective et d'entreprise », la « restauration d'agrément », et la « restauration internationale ». Une nouvelle fois, les principes qui sous-tendent cette classification n'étant pas explicités, on ne parvient pas à saisir les caractéristiques endogènes de la

[9] Ces données sont construites à partir des membres de GastroSuisse, qui représentent 78,2 % des établissements d'HR en Suisse.

restauration traditionnelle ou des établissements catégorisés comme tels. Enfin, si l'on se réfère aux données d'Euromonitor 2004 (citées par Demen-Meier, 2006), on voit qu'en Suisse, en 2003, sur 24'446 établissements, 17'310 sont des « restaurants traditionnels », soit près de la moitié, mais on ne sait en revanche pas à quoi ils correspondent. Si ma thèse porte moins sur la restauration traditionnelle en tant que telle que sur les serveuses et les serveurs qui travaillent dans des établissements que j'ai qualifiés comme relevant de la « restauration commerciale traditionnelle », ces flous dans les classements peuvent poser problème car cette dernière est toujours saisie en creux, définie par ce qu'elle n'est pas, sans jamais qu'on ne sache précisément ce qu'elle est, ni ce qu'elle recouvre. Il s'impose alors d'en préciser le contenu au regard de mon terrain et des établissements où travaillaient mes interviewé·e·s au moment de notre rencontre. Les restaurants investigués présentent les caractéristiques communes suivantes : ils relèvent de ce que Demen-Meier (2005) qualifie d' « entreprises artisanales de la restauration »[10], du point de vue de la taille, de l'organisation et de la forme juridique, du niveau de standardisation de la prestation offerte, au niveau de la production et du service, et du lien avec le tourisme. En effet, ce sont des entreprises dont on peut supposer qu'elles entretiennent un lien marginal avec le tourisme parce qu'elles ne sont pas localisées sur un site touristique, mais dans un bassin urbain et fonctionnent essentiellement avec une clientèle locale ; pour la grande majorité, leur forme d'organisation peut être qualifiée d'indépendante, c'est-à-dire que le propriétaire du restaurant est aussi l'employeur et il travaille presque quotidiennement dans son entreprise ; leur taille est restreinte, ce sont des micro-entreprises ou des TPE[11] car elles emploient pour la plupart moins de 10 salarié·e·s. Seuls deux restaurants emploient 10 personnes au service, tous les autres ont entre deux et sept personnes en salle, avec une moyenne de cinq ; enfin, du point de vue du niveau de standardisation de la production et du service, elles sont à mi-chemin entre une production de masse et une production personnalisée. Au restaurant, le client a en effet la possibilité de se faire servir à table une boisson ou un plat de son choix. L'offre est relativement standardisée – elle se résume aux plats qui figurent sur la carte –, mais les relations entre le personnel de service et la clientèle et, dans une certaine mesure, les mets commandés, peuvent être plus ou moins personnalisés et adaptés (conseil, possibilités de supprimer un ingrédient

[10] Cf. annexe 3.
[11] « Dans le cadre du recensement des entreprises 2005, les sociétés comptant jusqu'à 9 collaborateurs sont considérées comme des très petites entreprises » (GastroSuisse, 2009 : 24)

dans le plat choisi, de changer la garniture, etc.). D'autres caractéristiques peuvent encore être précisées : ces restaurants disposent de 50 à 100 places pour les plus grands ; ils proposent une cuisine française, suisse ou méditerranéenne; l'offre prend la forme d'un ou plusieurs plats du jour le midi et d'un choix de mets à la carte le soir ; le prix moyen d'un repas sans les boissons se situe entre CHF 16 et CHF 20 le midi, et entre CHF 30 et CHF 70 le soir ; le service pratiqué est un service dit « à l'assiette », c'est-à-dire que la clientèle reçoit une assiette déjà dressée en cuisine (le « dressage » de l'assiette ne se fait donc pas à la vue de la clientèle par le personnel de service); le port d'un uniforme par le personnel de service n'est pas toujours de rigueur ; la clientèle peut s'y rendre avec ou sans réservation ; la durée moyenne d'un repas se situe entre 30 minutes (le midi) et deux heures (le soir) ; enfin la structure hiérarchique est relativement horizontale, ce qui signifie que, du côté du personnel de salle, les postes sont peu hiérarchisés : l'équipe de service se compose le plus souvent de serveuses et de serveurs qui, formellement, ont le même statut. Des positions différenciées ont tout de même été repérées : certains restaurants fonctionnent avec un responsable de salle ou un chef de service, (cependant, occuper cette position n'est pas forcément garante d'un meilleur salaire ou de meilleures conditions de travail), et sont également parfois dotés d'une personne spécifiquement assignée à rester derrière le buffet pendant les heures des repas et qui, en règle générale, ne fait pas le service aux tables. En outre, l'analyse montrera qu'il n'y a pas véritablement de division verticale du travail et que l'absence relative de prescriptions est une caractéristique centrale de ces entreprises, lesquelles s'appuient sur une organisation flexible du travail et des modes opératoires peu formalisés.

4. UNE PROBLEMATIQUE AU CROISEMENT DE DIFFERENTES APPROCHES

4.1. Sociologie du travail et sociologie des groupes professionnels

Accordant une importance centrale et sans précédent au travail de terrain comme méthode d'enquête, prônant la démarche comparative, et pionniers en matière d'étude du travail dans les services, les travaux réalisés dans le sillage de l'Ecole de Chicago représentent une ressource essentielle pour mon analyse. Une des premières recherches

de ce courant a d'ailleurs porté sur les interactions entre les serveuses et leurs clients (Whyte, 1946). Sous l'influence de Everett Hughes, cette sociologie du travail a ouvert la voie à l'investigation empirique des « métiers modestes », métiers de service le plus souvent (concierge, chauffeur de taxi, ostéopathe, musicien de jazz, etc.), jusque-là délaissés sous l'influence du paradigme fonctionnaliste. Selon Hughes (1996c), il existe des invariants communs à tous les métiers qu'il s'agit de dégager, mais les activités moins prestigieuses et peu valorisées représentent une voie plus accessible à la mise en évidence de ces processus sociaux. Les activités professionnelles « prestigieuses » seraient quant à elles plus *hermétiques* à l'analyse sociologique, compte tenu de l'opacité qu'elles tendent à maintenir autour de leur travail et de la part de « sale boulot » qu'il comporte nécessairement, ceci afin de ne pas prendre le risque d'une mise en cause du prestige qui leur est associé. Hughes et les interactionnistes de la seconde Ecole de Chicago (Becker, Strauss, Gold) ont ainsi octroyé une légitimité nouvelle à l'étude des activités déconsidérées socialement, et mis fin à l'hégémonie de la seule analyse des professions reconnues. Dans cette perspective, l'étude du métier de serveuse et serveur acquiert non seulement toute sa légitimité, mais elle est également susceptible de contribuer au développement de la sociologie francophone contemporaine des groupes professionnels, une discipline qui « se nourrit des enrichissements qu'apporte l'étude des situations qui apparaissent comme des cas limites, dépourvues en partie ou en totalité des traits saillants du modèle de la profession établie […]. » (Demazière et Gadea, 2009 : 437). Le questionnement de la présente recherche s'écarte toutefois des interrogations « classiques » de la sociologie des groupes professionnels. En règle générale, les études consacrées à un métier spécifique s'inscrivent dans des problématiques propres à ce champ de recherche. Or, ce qui se rapporte aux dynamiques de professionnalisation, à la quête de reconnaissance et de légitimité, aux stratégies de différenciation et de spécialisation ou encore aux processus d'affirmation et d'institutionnalisation des activités ne sont pas les questions qui m'intéressent au premier chef. Mon questionnement est moins axé sur les membres du groupe professionnel des serveuses/serveurs, que sur ce qu'implique la pratique de ce métier en termes de contenu du travail, de conditions de travail, de relations de travail et de carrière. Dans le sillage d'une sociologie d'inspiration pragmatique, on pourrait dire que c'est moins l'étude du « groupe réel » (Champy, 2006) que le travail réel qu'effectue ce groupe, les actes que réalisent ses membres dans des conditions particulières, qui

m'intéressent. Il n'empêche, l'utilité des outils d'analyse développés par la sociologie des groupes professionnels est sans conteste pour l'étude du métier de serveuse et de serveur. Inscrire les enquêté·e·s dans la dynamique de leur parcours professionnel a par exemple permis de mettre au jour des dynamiques de carrière, en partie propres à ce métier. Cet éclairage diachronique donne à voir la différenciation interne de cette main-d'œuvre et permet d'isoler les déterminants des parcours, à la fois au niveau individuel et institutionnel. L'attention portée au contexte organisationnel et aux différents acteurs impliqués dans la réalisation du travail, l'intérêt pour les modalités d'apprentissage et de transmission des savoirs nécessaires, et l'analyse des relations qui se nouent au travail s'inscrivent également dans la filiation d'une sociologie des groupes professionnels. Comment par exemple envisager le travail des serveuses et serveurs indépendamment de celui des cuisiniers, sans prendre en compte la présence du client et les relations entre le service et le bar ? En soulignant la nécessité de prendre en compte l'environnement dans lequel évoluent les groupes professionnels, Hughes et ses successeurs soulignent l'importance d'analyser non seulement les interactions entre les professionnels et les destinataires du service, mais aussi les relations entre les pairs et celles qu'entretiennent les différents métiers amenés à se côtoyer dans l'activité. Ainsi, nous verrons que dans la division sociale, sexuelle et racisée du travail de service dans un restaurant, « le sale boulot » (Hughes, 1996b) que constituent le nettoyage et les tâches d'entretien d'un restaurant, est fréquemment délégué, au sein de l'équipe de service, aux nouveaux venus, à certains groupes ethniques ou aux femmes. De même, les tensions entre les cuisiniers et le personnel de service doivent être comprises en rapport à la suprématie revendiquée par ceux qui produisent face à celles et ceux qui servent. Si ces quelques exemples restent peu développés et anecdotiques, ils n'ont ici d'autres fonctions que de démontrer les apports conceptuels de l'approche interactionniste des groupes professionnels pour l'étude de mon objet.

4.2. Sociologie des relations de service

Malgré un développement massif des activités tertiaires dès le milieu du 20ème siècle, il faut attendre les années 1980 pour que la sociologie du travail francophone prête attention aux activités de service. Jusque-là, les recherches sont restées focalisées sur la production de biens (vs usages), sur l'organisation du travail et sur la sociologie de

l'emploi. Cet immobilisme s'explique par des raisons en grande partie liées à l'histoire d'une discipline qui s'est construite en priorité sur l'étude du travail industriel et sur la figure masculine de l'ouvrier (Cartier, 2005). Les activités tertiaires, exercées par une importante population féminine et étrangère, n'ont jamais eu la même légitimité que les activités industrielles. Mais cette négligence à l'égard de l'étude du travail de service fut progressivement mise à mal par l'importance quantitative prise par le secteur tertiaire dans nos sociétés occidentales[12], par le nombre toujours croissant d'individus concernés par ces situations de travail et par les problématiques nouvelles induites par ce changement.

Cette situation de mise en index n'a pas son équivalent du côté anglo-saxon (Cartier, 2005). Dans les années 1950, en réponse à une sociologie fonctionnaliste élitiste, préoccupée uniquement par les professions établies dotées d'un certain prestige, les sociologues de la tradition de Chicago, en particulier Hughes et Becker vont donner une légitimité à l'étude des métiers « modestes » en présupposant que certains problèmes sont communs à tous les métiers. De manière inédite, ils font alors entrer dans le champ d'étude de la sociologie du travail, toutes sortes d'activités de service jusque-là négligées. Ils préconisent une démarche comparative qui met sur le même pied les « métiers modestes » et les « professions prestigieuses », le travail de service et le travail industriel. Ils montrent par exemple que le médecin et le plombier délivrent tous les deux un service traversé par des rapports de classe et dont la production génère certaines tensions avec les destinataires.

Les travaux de l'Ecole de Chicago auront cependant peu d'écho en Europe à cette période. Et lorsque trente ans plus tard, les chercheurs francophones s'emparent de l'objet « métiers de service », les apports de ce courant tendent à être peu relayés, laissés dans l'ombre au profit de la réflexion menée par Goffman sur la relation de service (Cartier, 2005). Pourtant chez Goffman, la relation de service est envisagée sous l'angle de la « réparation », un modèle restrictif qui ne semble s'appliquer qu'aux professions reconnues (Ughetto, 2004b). Ce modèle suppose en effet un spécialiste disposant d'une expertise reconnue par le destinataire, et renvoie aux situations sociales où un individu confronté à un problème qu'il ne peut résoudre seul par manque de maîtrise, sollicite de son plein gré un professionnel pour le solutionner. Or, à de rares exceptions (Ughetto, 2004b), cette conceptualisation de la relation de service n'est vraisemblablement pas

[12] En Suisse, en 2007, 72,4% des personnes actives travaillent dans le secteur de services (OFS, 2008a).

celle qui prévaut dans la littérature contemporaine francophone. En effet, bien que le travail de service ne soit pas l'apanage du salariat - le contact avec un public caractérise en effet la plupart des professions libérales -, rares sont les recherches qui envisagent les professions comme des activités de service. Elles tendent plutôt à réserver cette dénomination aux activités moins prestigieuses, moins qualifiées et plutôt féminines. Outre cette limite, les apports issus des études menées autour de ces métiers de service sont indéniables.

Comme je viens de l'évoquer, le travail de service recouvre des activités aux traits infiniment variés qui vont de la figure de la caissière à celle du médecin, en passant par les opératrices des centres d'appels, les gardiens de prison, les assistants sociaux et les serveurs de restaurants. Face à la difficulté de trouver des critères pertinents capables de transcender l'importante diversité qui règne dans ce secteur, le travail de service a longtemps été défini à travers le prisme du travail industriel (Gadrey, 2003). Les auteurs, qu'il s'agisse des sociologues, des économistes ou des ergonomes (Gadrey, 1994 ; Macdonal et Sirianni, 1996 ; Hubault et Bourgeois, 2001 ; Dujarier, 2006a), s'accordent aujourd'hui pour situer la spécificité du travail de service dans le contact direct qu'il implique avec un public, autrement dit dans la relation de service qu'il comporte. Les activités de service supposent donc la présence d'un client, d'un usager ou d'un patient avec lequel les salarié·e·s sont amené·e·s à interagir. L'arrivée de ce troisième acteur qui prend une part active dans le processus de production du service (Macdonald et Korczynski, 2009) marque le déclin d'un modèle dual des rapports de travail au profit d'une configuration triangulaire qui place les salarié·e·s dans une position inédite, désormais au centre d'attentes souvent contradictoires, provenant simultanément de la hiérarchie et des destinataires du service (Macdonal et Sirianni, 1996). En outre, le travail au contact d'un public se caractérise par une forte incertitude liée au comportement peu prévisible des destinataires du service, ce qui rend le travail des salarié·e·s plus difficilement prescriptible pour l'encadrement (Dujarier, 2006a). Bon gré mal gré, le management cherche par tous les moyens à réduire cette variable qu'il perçoit comme improductive et à contrôler le procès de travail par la prescription stricte des procédures et des comportements à adopter dans l'interaction (Macdonald et Sirianni, 1996). Ces quelques éléments donnent un aperçu des questions nouvelles que l'étude des activités de service pose à la sociologie du travail. Les tentatives de conceptualisation élaborées pour en rendre compte se heurtent toutefois à

l'hétérogénéité des situations professionnelles que recouvrent les activités de service. Les opérations de classement des activités de service sont en revanche nombreuses et il est possible de repérer certaines constantes, notamment autour de la distinction entre « services marchands » et « services administrés » (Gadrey, 2003). Les restaurants appartiennent par exemple aux « services marchands », au même titre que le commerce, les transports, les activités financières et immobilières, les services marchands aux particuliers (agences de voyage ; hôtels et restaurants ; activités récréatives, culturelles et sportives ; services personnels), et les services aux entreprises (postes et télécommunication ; conseils et assistance ; services opérationnels ; recherche et développement). Quant aux « services administrés », ils renvoient aux domaines de l'éducation, de la santé, de l'action sociale, de l'administration publique et aux associations. Une autre distinction récurrente dans la littérature sociologique est celle qui différencie les services « standardisés » dont les caractéristiques empruntent au modèle taylorien, des services plus « personnalisés » dits à forte composante relationnelle (Bercot et Coninck, 2005). Pour illustrer la première catégorie, il suffit de penser aux équipiers dans les fast-food, lesquels sont soumis à des procédures de travail fortement normalisées et des prescriptions très détaillées qui visent à la standardisation et la rationalisation de l'interaction avec les clients en vue d'augmenter la productivité (Weber, 2005). La marge de manœuvre de ces salarié·e·s est étroite et le contrôle hiérarchique extrêmement fort. D'autres services misent davantage sur l'aspect relationnel et sur la « qualité » des interactions. Le service offert ainsi que la relation de service se veulent ici plus personnalisés, ce qui signifie que les salarié·e·s sont enjoint·e·s à s'adapter aux besoins spécifiques des destinataires du service, sans pour autant perdre de vue des objectifs de productivité et de rentabilité, et dans le cadre d'une offre qui reste souvent relativement standardisée. C'est ce qui se joue dans la restauration traditionnelle. Il est enfin commun de différencier les relations de service qui impliquent la coprésence du prestataire et du bénéficiaire dans un face-à-face direct, de celles qui prennent la forme d'une interaction à distance, médiée par un support technique comme le téléphone ou l'ordinateur. La relation de service expérimentée par le personnel de service des restaurants est à ce titre exemplaire d'une relation directe avec la clientèle. Au contraire du guichetier qui bénéficie d'un écran ou d'une vitre qui le sépare des clients, servir aux tables d'un restaurant implique un contact de face-à-face « nu » avec le client ; il arrive même que les deux parties entrent physiquement en

contact (le client qui tape sur l'épaule du serveur, qui touche la serveuse, le personnel qui frôle les clients en débarrassant, etc.). Ces procédures de classement sont utiles, mais leur intérêt demeure limité compte tenu des multiples dimensions que recouvre une relation de service. Comme l'affirme Lacoste (1998 : 29), sous son apparente unicité, la relation de service est « une notion qui semble voler en éclats sous la diversité des contextes, des secteurs d'activités, des types de services, des catégories de bénéficiaires, et peut-être plus fondamentalement, sous l'opposition entre finalités commerciales et finalités de service public ». Aussi, est-il préférable de considérer qu'« il n'y a pas une définition de la relation de service mais plusieurs, qui renvoient aux caractéristiques spécifiques des tâches à accomplir »[13]. Sur le plan de la recherche, cela se traduit par une phase d'études consacrées à des métiers spécifiques (Soares, 1998 ; Weller, 1999 ; Molinier, 2000), étape sans doute symptomatique d'une science confrontée à la transformation de son objet et qui s'applique à en rendre compte au travers d'efforts particuliers. Cette étape permet de saisir les activités de service dans leur hétérogénéité, et pose les jalons nécessaires à la mise en évidence de logiques communes. Dans mon travail, la littérature et les théories existantes seront considérées avec précaution, dans le souci d'apprécier leur degré de généralisation et leur capacité à rendre compte de mon objet. À cet égard, j'émettrai ici quelques réserves à l'égard de la principale approche aujourd'hui réservée aux métiers relationnels, *i.e.* une optique d'analyse qui se focalise sur la dimension relationnelle du travail, reléguant au second plan, voire occultant, le fait que le travail est avant tout des actes, des tâches, des gestes dotés d'un certain degré de « technicité » (Grando et Sulzer, 2003). Au nom du contact que le travail de service implique avec un public, cette approche tend à surestimer la spécificité du travail de service au point de considérer que cet objet requiert forcément une approche inédite. C'est du moins l'impression qui se dégage à la lecture des travaux menés sur le travail de service ces dernières années. Certes, l'approche en termes de relation de service met l'accent sur l'observation fine du travail, sur le déroulement concret de l'activité, et sur les pratiques de travail (Ughetto, 2004a ; Cartier, 2005 ; Borzeix, 2003), mais elle reste trop préoccupée par les seules interactions et accorde une place restreinte à ce que font concrètement les gens, à la dimension pratique, matérielle, manuelle et effective du travail. À mes yeux, cette grille de lecture considère implicitement que l'interaction avec un public ferait de ces activités un objet à part,

[13] Entretien avec Sandrine Caroly, dans la revue électronique de l'Anact *Travail et Changement*, *306*, p. 5

semblable à aucun autre, à la fois radicalement nouveau et différent de tout ce que les sociologues ont pu rencontrer jusqu'ici. Dans les efforts entrepris pour distinguer le travail de service du travail industriel, tout se passe comme si la dimension relationnelle des activités de service avait éclipsé au passage toutes les autres dimensions du travail. À certains égards, la difficulté, voire l'incapacité qu'il y eut, en raison du poids de la nature de la production, à appréhender le travail industriel *aussi* à l'aune des relations et des interactions qu'il implique, se reproduit avec le travail de service dont on ne tend à percevoir que la dimension relationnelle, au détriment de sa part plus matérielle. Ce paradigme d'analyse porte l'empreinte de son temps, celle de l'entrée dans une société de services et des tentatives d'élaboration d'un matériel conceptuel spécifiquement apprêté pour l'étude de ces métiers dits « relationnels ». Or, l'attention portée au « faire » - à l'activité telle qu'elle s'effectue concrètement en situation - permet aisément de montrer qu'aucune activité n'est purement relationnelle, et qu'aucune n'est totalement dépourvue d'une dimension relationnelle. Le métier de serveuse/serveur ne se réduit pas à un travail de relation. Il engage fortement le corps et possède une importante dimension manuelle et matérielle. On ne peut donc se satisfaire de l'idée qu'il est *d'abord* et *avant tout* un métier relationnel. Il l'est, c'est certain, mais il ne s'y réduit pas, c'est pourquoi dans ma recherche, je suis soucieuse de développer une analyse qui tienne ensemble tous les versants de l'activité : manuel, matériel et relationnel. Portant sur le service dans la restauration, mon étude veut ainsi contribuer aux réflexions qui s'emploient à comprendre les pratiques de celles et ceux pour qui le travail « [prend] la forme d'une relation et non plus d'une activité de transformation de la matière » (Borzeix, 2000 : 19), mais ceci ne représente qu'un pan de la recherche. En effet, si je dégage les formes concrètes prises par la relation de service dans le contexte de la restauration commerciale traditionnelle, mon analyse ne se limite pas à l'étude d'une relation de service spécifique. Il s'agit bien d'une dimension centrale du travail réalisé par les serveuses et les serveurs – en l'occurrence la plus visible -, mais d'autres aspects doivent être pris en compte, comme par exemple les tâches d'entretien et de nettoyage du restaurant et le travail de mise en place et de contrôle nécessaire avant chaque service. Cette face plus cachée du travail, le plus souvent occultée par l'interaction dans l'esprit des chercheur·e·s, ne peut être évacuée de l'analyse au prétexte qu'elle se déroule en dehors de l'interaction avec la clientèle. L'attention de la chercheure ne doit pas rester focalisée sur la dimension relationnelle du travail, sur le

service au client et les rapports sociaux qui en découlent, au risque de ne rendre que partiellement compte du procès de travail des serveuses et des serveurs.

4.3. Sociologie du genre

Soumettre à l'analyse le métier de serveuse/serveur ne peut faire l'économie d'une lecture sexuée du travail et de l'activité. En lien avec le contenu domestique du travail (servir à manger) et sa dimension relationnelle, ce métier possède une forte connotation féminine et cela d'autant plus que son cadre d'exercice s'apparente à des petits restaurants familiaux (Hall, 1993b). Si le travail des serveurs et des serveuses entretient des similitudes avec ce qui est fait dans l'ombre du foyer, il s'en distingue toutefois par son caractère rémunéré et son cadre d'exercice public. En Suisse, c'est malgré tout une majorité de femmes que l'on retrouve à servir dans les restaurants. En effet, même si ce métier n'est pas aussi féminisé que ce qu'en dit l'imaginaire collectif, le personnel de service dans l'hôtellerie-restauration se compose à 75 % de femmes (OFS, 2000)[14]. Les représentations restent par ailleurs profondément empreintes de stéréotypes sexistes. Pour s'en convaincre, il suffit de prêter attention au type d'images qui apparaissent sur le web si l'on effectue une recherche électronique, successivement avec les mots-clés de « serveur » et de « serveuse ». Alors que la figure du sommelier gastronomique vient illustrer le service au masculin, la serveuse est mise en scène sous les traits de la prostituée aguicheuse ou de l'actrice pornographique.

Par conséquent, s'il est admis que l'on ne peut penser le travail en général sans prendre en compte conjointement travail productif et reproductif (Collectif, 1984), l'étude d'un métier qui mêle de manière aussi particulière service marchand et espace privé renforce la nécessité d'une analyse qui tienne compte de la position occupée par les individus dans les rapports sociaux de sexe. Le genre s'impose comme une catégorie d'analyse transversale pour saisir les contours d'un métier aussi marqué par un « mélange » de privé et de public. Il importe également d'analyser les modalités prises par la division sexuelle du travail pour cerner le métier et ses déclinaisons sexuées. Cela dit, l'analyse met aussi en perspective d'autres formes de divisions du travail, notamment au sein de chaque groupe de sexe, mais également selon l'âge et la nationalité.

[14] Cf. annexe 2.2.

II. ETAT DE LA QUESTION

1. BREF PANORAMA DE LA RESTAURATION EN SUISSE

1.1. Une vue d'ensemble

En Suisse, la restauration appartient au secteur tertiaire, plus précisément à la catégorie des « services aux particuliers » (OFS, 2007). La délimitation des branches du tertiaire apparaît cependant extrêmement mouvante et variable selon les pays, d'une part, en raison de frontières de plus en plus floues entre l'industrie et les services, et d'autre part, parce que les opérations de regroupement correspondent à un découpage partiellement arbitraire. En France, la catégorie sectorielle « hôtels et restaurants » comporte les hôtels de tourisme, les autres moyens d'hébergement de courte durée, les restaurants, les cafés et discothèques, les cantines d'entreprises et restauration sous contrat, et enfin les traiteurs, organisation de réception (Niel et Brière, 2005). En Suisse, l'hôtellerie-restauration englobe les restaurants, les hôtels et les autres formes de restauration et d'hébergement (cantines, traiteurs, campings, auberges de jeunesse). La catégorie « restauration » inclut les restaurants, cafés, snack-bars, tea-rooms et salons de dégustation de glace ; les autres types de restauration (bars, discothèques, dancings, night clubs, etc.) ; les cantines et les traiteurs (OFS, 2007). Pour le Canton de Vaud, région dans laquelle j'ai réalisé mon terrain, les chiffres relatifs à l'hébergement et la restauration sont les suivants : en 2001, 13'890 personnes travaillaient dans l'hôtellerie-restauration vaudoise, dont 7288 hommes et 6602 femmes, et plus de la moitié d'origine étrangère. En 2005, le canton comptait 2'239 établissements et près de 17'000 emplois, dont 11'733 dans la seule restauration[15]. Quant aux études nationales menées sur ces activités de service, les données de l'office fédéral de la statistique donnent un aperçu assez précis de la situation qui prévaut dans la branche. À noter qu'il n'est pas toujours facile d'isoler les données qui concernent l'hôtellerie de celles qui ont trait à la

[15] Source : site web du SCRIS (Service Cantonal de Recherche et d'Information Statistiques) http://www.scris.vd.ch/

restauration, mais compte tenu de la circonscription de mon objet et des différences significatives qui peuvent exister entre ces deux domaines d'activité souvent traités conjointement, cette démarche s'avère utile chaque fois que les données le permettent. Voici le portrait que l'OFS (2007) dresse de l'hôtellerie-restauration dans notre pays, sur la base du recensement des entreprises. De manière générale, il s'agit d'une branche d'activité liée au tourisme, fortement créatrice d'emplois, qui occupe environ 6 % des actifs (soit 235'000 employé·e·s), mais en même temps marquée par une forte rotation du personnel en lien avec le faible niveau de rémunération, la pénibilité des conditions de travail et les possibilités de promotion limitées. Entre 2001 et 2005, elle a connu une forte baisse d'emplois liée à une demande touristique insuffisante (OFS, 2007), mais la reprise qui s'est amorcée en 2006 s'est ensuite concrétisée (Suisse Tourisme, 2008). À titre d'exemple, en 2008, les dépenses effectuées par les habitants de la Suisse pour manger et boire hors foyer se montent à CHF 20,3 milliards, une nette progression par rapport à l'année 2007 (GastroSuisse, 2009). En Suisse, la densité des établissements d'hôtellerie-restauration est très élevée par rapport à la population, puisqu'on compte en moyenne 1 restaurant pour 386 habitants, soit 2,6 pour mille (GastroSuisse, 2009)[16]. Il est par ailleurs important de souligner que 67 % des emplois de la branche se situent dans la restauration, qui concentre à elle seule quatre cinquième des établissements de l'hôtellerie-restauration. La grande majorité des établissements de restauration sont des micro-entreprises, puisque neuf sur dix emploient moins de dix salariés. Une grande partie des 235'000 employé·e·s de l'hôtellerie-restauration appartiennent aux groupes défavorisés sur le marché du travail et ont en commun un bas niveau de formation. C'est la branche du secteur des services qui emploie le plus grand nombre d'étrangers : 46,2 % dont près de 10 % de frontaliers, contre 53,8 % de Suisses en 2005 (OFS, 2007). L'hôtellerie-restauration concentre également une proportion importante de femmes, davantage représentées ici que dans les autres activités du secteur des services puisqu'elles représentaient en 2005, 56,5 % de la main-d'œuvre (51,8 % en 2008 selon Gastrosuisse [2009]) Ce taux est à peu près identique dans la restauration (56,3 %) et il se trouve que les femmes travaillent principalement dans les restaurants, cafés, snack-bars, et tea-rooms (54,9 %). Je ne dispose pas des chiffres qui attesteraient d'une répartition inégale des hommes et des femmes selon la catégorie d'établissements,

[16] Pour avoir une base de comparaison, notons qu'à Paris, on compte 1 établissement pour 2'000 habitants et à Genève, 1 établissement pour 280 habitants (Demen-Meier, 2007).

cependant l'observation permet de constater une forme de ségrégation professionnelle selon le sexe en fonction de la catégorie de restaurants. Il semble en effet que le degré de prestige de l'établissement détermine bien souvent le sexe du personnel de service. Malgré une relative ouverture aux femmes du côté du personnel de salle, le monde de la gastronomie et du service haut de gamme reste un bastion masculin, tandis que les cafés-restaurants continuent d'employer majoritairement des femmes. Dans l'hôtellerie-restauration, plus d'un emploi sur trois est à temps partiel (33,9 %) et le temps partiel est davantage présent dans la restauration (40,1 %) que dans l'hôtellerie (21,3 %). Comme dans les autres secteurs, ce mode d'emploi concerne davantage de femmes que d'hommes avec 45,1 % des femmes actives dans la branche qui travaillent à temps partiel, contre seulement 19,3 % des hommes. Le recours à des « extras », une main-d'œuvre intérimaire composée essentiellement de jeunes, de femmes et d'étudiants pour faire face aux périodes plus chargées est également une pratique répandue dans le milieu de la restauration. Comme le relève l'organisation internationale du travail (OIT, 2001 : 2), « le secteur [du tourisme] est caractérisé par une tendance à fonctionner avec un personnel de base et à employer la main-d'œuvre nécessaire pour couvrir les besoins quotidiens dans le cadre d'arrangements contractuels atypiques ». Malgré l'abolition, en 2002, du statut de saisonnier en Suisse (permis A), l'emploi saisonnier est également fréquent. Les différentes catégories de salariés ont en commun un bas niveau de formation. À côté de ce volet de main-d'œuvre caractérisé par un bas niveau de formation, on trouve des professionnel·le·s au bénéfice d'une formation reconnue de type CFC (Certificat Fédéral de Capacité) ou d'un diplôme de l'école hôtelière. Du côté des conditions de travail, les salariés de la branche sont contraints de composer avec des horaires longs et flexibles, du travail de nuit et du week-end, et des bas salaires. Et malgré l'existence d'une convention collective nationale de travail (CCNT)[17] qui réglemente les droits et les obligations de tous les employeurs et collaborateurs qui exercent une activité dans un établissement d'hôtellerie ou de restauration, les infractions restent fréquentes en matière de conditions de travail et de rapports de travail, notamment sur la question des horaires et des salaires[18].

[17] Les partenaires sociaux de l'hôtellerie-restauration ont négocié une nouvelle CCNT 2010-2012, mais certaines améliorations prévues, notamment en matière de salaires, n'entreront pas en vigueur avant 2012.

[18] *Rapport d'activité de la Commission de surveillance de la CCNT pour les hôtels, restaurants et cafés, pour l'année 2007* ; « Un établissement sur deux en infraction. Dans l'hôtellerie-restauration, les infractions demeurent nombreuses ». L'Evénement Syndical du 22 août 2007, Edition no 34.

1.2. Importance de la main-d'œuvre immigrée

Avec 63,5 % d'étrangers (contre 36,5 % dans l'hôtellerie), la restauration suisse atteint des records en matière de travailleurs étrangers (OFS, 2007). En 2006, plus de la moitié des heures totales de travail (51,4 %) dans l'hôtellerie-restauration ont été effectuées par des ressortissants étrangers (OFS, 2008b). Il faut dire que l'absence de restrictions d'accès et la faiblesse des qualifications requises pour les emplois de la restauration en font un débouché privilégié pour les travailleurs immigrés qui s'y retrouvent souvent faute de mieux (Piguet et Losa, 2002). Les facilités d'embauche et la fréquence du travail au noir[19] qui prévaut dans cette branche offrent une voie d'accès à l'emploi à cette population défavorisée sur le marché du travail. De leur côté, les employeurs profitent d'une main-d'œuvre bon marché, parfois prête à travailler à n'importe quel prix. La pénibilité des conditions de travail, la faiblesse des salaires et l'atypisme des horaires en font un domaine peu attrayant pour les plus dotés sur le marché du travail. Si l'on considère plus particulièrement le « personnel de service », sous-groupe statistique des « professions de la restauration et de l'hôtellerie » dans lequel on trouve les serveuses et les serveurs, la proportion de la main-d'œuvre étrangère est de 41,2 %[20]. Parmi les femmes, 32,4 % sont immigrées alors que chez les hommes, 68,6 % sont d'origine étrangère. Ce rapport inversé suggère combien le métier de serveur est délaissé par les hommes suisses en raison de la dévalorisation dont il fait l'objet. L'explication d'une proportion plus élevée de femmes autochtones que de femmes étrangères tient au même argument. Quelle que soit leur origine, les femmes ont tendance à exercer les métiers du bas de l'échelle. Mais dans cette part inférieure de la hiérarchie sociale, toutes les activités ne bénéficient pas du même statut. En clair, il existe des boulots plus « sales » que d'autres et dans cette configuration, le métier de serveuse n'est pas le moins prestigieux compte tenu de sa dimension relationnelle et par opposition à des activités plus cachées, reléguées à l'écart des zones de visibilité de la clientèle, comme le nettoyage (Benelli, 2007).

[19] Je me réfère à la définition du travail au noir proposée par Piguet et Losa (2002 : 13), qui le définissent comme « toute activité professionnelle à caractère légal mais devenant illégale en raison de sa non-déclaration aux autorités de la part des acteurs intéressés et de sa non-participation aux recettes fiscales et aux cotisations sociales ainsi qu'enfreignant – dans notre cas précis - la législation en matière d'immigration ».

[20] Cf. annexe 2.

L'importante proportion des travailleurs étrangers dans l'hôtellerie-restauration suisse conduit enfin à s'interroger sur les effets de l'entrée en vigueur, en 2002, de l'Accord de libre circulation des personnes entre la Suisse et l'Union européenne (ALCP). Depuis cette date, le nombre des personnes actives occupées de nationalité étrangère s'est nettement accru dans notre pays (OFS, 2008a : 11). Toutefois, un rapport sur les conséquences de la libre circulation des personnes sur le marché du travail suisse (SECO, ODM, OFS ET OFAS, 2008 : 71) mentionne que « dans l'hôtellerie-restauration, l'immigration a été à peu près du même ordre dans les cinq années qui ont suivi l'entrée en vigueur de l'ALCP que les trois années antérieures ».

1.3. Les filières de formation

Jusqu'au 1er janvier 2005, le niveau élémentaire de formation reconnue dans ce domaine était le CFC de sommelier·ère, obtenu après un apprentissage de 2 ans. Cette formation comporte un volet pratique (4 jours de travail par semaine) et un volet théorique (1 jour de cours par semaine). Au 1er janvier 2005, des changements ont été introduits dans la filière de formation de l'hôtellerie-restauration : un nouvel apprentissage de 3 ans de « spécialiste en restauration » remplace l'apprentissage de sommelier·ère et offre une formation plus complète orientée vers le service et l'accueil à la clientèle, débouchant sur un CFC. Les connaissances et les savoir-faire exigés des apprenti·e·s au terme de leur formation se rapportent principalement à des activités manuelles et techniques (dresser les tables, préparer les couverts, exécuter les travaux de mise en place, exécuter divers genres de service, servir les mets et boissons, exécuter les commandes du service, établir les factures et encaisser, préparer et découper les mets, etc), à des activités commerciales axées sur la vente (utiliser des moyens de promotion des ventes, effectuer des ventes supplémentaires, mener un entretien de vente, proposer des mets et boissons) et à des activités relationnelles (conseiller les clients, accueil, percevoir les besoins des hôtes, enregistrer les réclamations et les vœux particuliers des clients)[21]. Une formation d' « employé·e en restauration » d'une durée de 2 ans devient possible, mais le titre obtenu correspond à une attestation fédérale de formation professionnelle

[21] Plan de formation pour le métier de spécialiste en restauration.

(AFP) et non à un CFC[22]. Dans la description de ces deux nouvelles formations, les différences semblent minimes, si ce n'est l'année supplémentaire d'apprentissage requise pour l'obtention du CFC. Il y aurait donc une volonté manifeste de qualifier davantage ce métier dans un contexte de chômage élevé chez le personnel non qualifié et de pénurie de la main-d'œuvre qualifiée. Dans la fiche descriptive des principales activités de « l'employé·e en restauration »[23] apparaît toutefois une série de tâches liées à la mise en place et à la préparation, à l'accueil et au service en salle, et enfin au nettoyage et au rangement. Cette dernière catégorie ne figure pas dans les exigences concernant le ou la « spécialiste en restauration »[24]. GastroSuisse (2009) note par ailleurs une forte augmentation des contrats d'apprentissage conclu en 2008, qui concerne surtout les attestations fédérales d'employés en restauration (AFP) qui existent depuis 2005 (+ 134,8 %). La progression est nettement plus faible pour les CFC de spécialiste en restauration (884 CFC et 155 AFP en 2008). La fédération patronale souligne cependant son inquiétude quant au taux élevé de résiliation de contrats d'apprentissage dans le domaine de la formation professionnelle initiale (Gastrosuisse, 2009). Outre ces deux formations, il existe une possibilité pour les serveuses et les serveurs sans diplôme professionnel d'obtenir une attestation « Progresso », en suivant gratuitement une formation continue de cinq semaines. Pour l'instant, cette formation ne s'accompagne pas encore d'une amélioration salariale, mais dès 2012 elle donnera lieu à une augmentation de CHF 200 par mois[25]. Ces formations correspondent à une formation professionnelle initiale, mais il est possible avec un CFC et après plusieurs années d'expérience, de se perfectionner en passant le brevet fédéral ou le diplôme fédéral, pour obtenir le titre de « chef·f·e · en restauration diplômée », qui permet notamment d'assumer des fonctions d'encadrement et de conduite du personnel. Les écoles hôtelières de Lausanne et Lucerne dispensent, elles, des formations supérieures de niveau universitaire à destination des futurs managers hôteliers. Ces pôles de formation bénéficient d'une renommée internationale, mais ne présentent pas un grand intérêt pour mon sujet puisque les professionnel·le·s issu·e·s de ces écoles sont essentiellement

[22] Source : site web du portail national en matière de formation et d'orientation professionnelle : http://www.orientation.ch
[23] Ibid.
[24] On ne peut s'empêcher ici de faire référence au processus de spécialisation et de hiérarchisation souvent présent avec l'apparition de nouveaux métiers qui héritent des tâches les moins valorisantes auparavant prises en charge par d'autres.
[25] Source : site web du syndicat interprofessionnel Unia, http://unia.ch

des cadres et des managers ; ce ne sont donc généralement pas eux que l'on retrouve au bas de la hiérarchie des postes de service.

1.4. Les salaires

La restauration offre des rémunérations particulièrement basses. Lorsque j'ai mené mon terrain en 2008, la convention collective nationale de travail pour les hôtels, restaurants et cafés fixait le salaire brut minimum pour les collaborateurs travaillant dans le service à CHF 3'300 par mois pour une personne non diplômée, et à CHF 3'730 pour celle disposant d'un CFC. Une formation de type apprentissage, associée à une expérience professionnelle de 10 ans, donnait droit à un salaire de CHF 4'485 par mois[26]. La nouvelle convention collective de travail 2010/2012 négociée par les partenaires sociaux prévoit sur ce plan une amélioration importante pour les salarié·e·s de la branche. Ainsi le salaire minimum d'un·e employé·e avec CFC passera, dès l'été 2012, à CHF 4'100 par mois contre CHF 3'823 aujourd'hui. Par ailleurs, un 13ème salaire complet sera versé rétroactivement à tou·te·s les salarié·e·s après la période d'essai, et ce à partir du premier jour de travail, alors qu'actuellement il faut attendre la troisième année de service. À ces montants, il convient d'ajouter la contribution volontaire de la clientèle sous la forme du pourboire, qui permet d'améliorer le revenu des salariés de manière non négligeable. Il s'agit cependant d'un système de rétribution individualisé et informel, qui dépend du bon vouloir du client et n'est encadré par aucune convention contractuelle. Ce qu'il faut retenir, c'est donc la faiblesse des salaires versés par les employeurs. De plus, un nombre croissant d'entre eux instaure un mode de rémunération basé sur une participation totale ou partielle au chiffre d'affaires réalisé par l'établissement ou individuellement par chaque membre du personnel de service. La CCNT prévoit dans ce cas que « si le salaire mensuel brut n'atteint pas le salaire minimum, l'employeur doit alors verser la différence ». Nous verrons que cette clause

[26] Pour information, en 2008, le salaire brut mensuel en Suisse était en moyenne de CHF 5'833 alors que le salaire brut moyen pour l'hôtellerie-restauration était de CHF 4'000. Cette branche d'activité compte d'ailleurs une forte proportion de working poor (17,8 %) (OFS, 2004). En Suisse, le seuil de pauvreté est fixé à CHF 2'450 pour une personne seule et CHF 4'550 pour un couple avec deux enfants. Est considéré comme pauvre tout ménage qui travaille et dont le revenu après déduction des cotisations sociales et des impôts est inférieur au seuil de pauvreté. Rappelons enfin qu'en Suisse, les charges salariales représentent à peu près 15 % du salaire brut et que les charges sociales liées à l'assurance maladie sont à la charge intégrale de l'employé et se règlent à côté du salaire.

n'est malheureusement pas toujours respectée, avec la conséquence de précariser encore les salarié·e·s qui sont alors entièrement dépendant·e·s de la variation du taux de fréquentation de l'établissement, sans pouvoir compter sur un revenu fixe. Par ailleurs, le non-respect du volet salarial prévu par la CCNT est fréquent. En 2006, des entorses de ce type ont été constatées dans 70 % des hôtels et restaurants contrôlés[27]. De manière générale, on peut dire que la compensation salariale à des conditions de travail particulièrement difficiles s'avère donc encore faible. Plus encore, ce qui est acquis et réglementé dans d'autres secteurs ne l'est pas toujours dans le cas de la restauration. Il en va ainsi du travail de nuit ou de week-end qui ne donne pas lieu à une rémunération supplémentaire, alors que c'est le cas dans une grande part des autres branches d'activités (Bosse et Guégnard, 2004).

2. PETIT HISTORIQUE…

2.1. La genèse du métier de serveuse/serveur

En me proposant ici de poser quelques jalons historiques à propos du métier de serveuse et serveur, il ne s'agit à aucun moment de se substituer à l'historienne, mais d'évoquer brièvement, sur la base de sources secondaires, la genèse d'une activité dont l'émergence, dans nos sociétés occidentales, précède le développement massif du secteur tertiaire. Il est admis que l'origine du métier de serveur et serveuse est d'abord domestique. Dès le 18e siècle, le service « désigne l'action, la manière de servir à table et plus généralement la fonction de domestique. […]. Ainsi, le terme de service a désigné pendant plusieurs siècles, des activités humaines de travail adressées à un être supérieur, voire transcendant […] » (Dujarier, 2006a : 9-10). En Suisse, à l'époque médiévale, la condition domestique se répand et concerne des hommes et des femmes célibataires des classes populaires[28]. Les femmes sont intendantes ou servantes, employées au sein des ménages citadins dans le cadre de travaux domestiques et perçoivent une rémunération inférieure à leurs collègues masculins. Les hommes sont serviteurs, valets ou garçons et se retrouvent davantage dans les zones rurales pour effectuer les travaux

[27] Article de Michaël Rodriguez paru dans Le Courrier, 30 juin 2007, « L'hôtellerie vaudoise est tout sauf un palace pour les employés ».

[28] Source : Dictionnaire historique suisse disponible à l'adresse URL http:// www.dhs.ch

agricoles. Le dictionnaire historique suisse indique également que les aubergistes, ancêtres des restaurateurs, exploitaient leur affaire avec leur famille et à l'aide de valets et de servantes. Sans organisation professionnelle pour défendre leurs droits et pour réglementer la durée du travail, ces domestiques sont entièrement soumis·e·s à leur maître à qui ils et elles doivent obéissance et fidélité. Avec l'industrialisation s'instaure la séparation entre la sphère domestique et professionnelle, assignant les femmes à l'espace privé du foyer et au travail domestique, et les hommes à la sphère publique et au travail rémunéré (Daune-Richard, 2001). Avec la salarisation des hommes, la domesticité devient essentiellement féminine, dévalorisée et stigmatisée même par le milieu ouvrier qui y voit une condition servile particulièrement exposée au mauvais traitement. À la fin du 19ème siècle, à l'instar des autres pays industrialisés ou en voie d'industrialisation, la Suisse connaît une pénurie de servantes, et il est probable que la diminution de l'emploi domestique soit intervenue en faveur du salariat ouvrier, les femmes préférant les emplois dans l'industrie et les services que chez les particuliers (Perrot, 1998). Mais avec l'industrie naissent aussi les premiers réfectoires pour les ouvriers, situés proches des usines, et les cantines collectives ouvertes à tous dès 1850[29]. Si l'existence d'auberges où l'on servait des plats cuisinés remonte à l'Antiquité (Neirinck et Poulain, 1992), « les restaurants, *établissements publics où l'on sert des repas moyennant finance,* n'ont vraiment pris place dans nos sociétés [industrialisées] qu'à la fin du 18ème siècle, époque où le mot lui-même est apparu » (Girodin, 1995 : 5). Leur genèse pré-capitaliste les place donc du côté des activités tertiaires « archaïques » que Lipietz (1980 : 40) définit comme « héritées de la production marchande développée dans les pores de la société féodale ». La fin du 19ème marque ainsi le début de la commercialisation du service des repas hors foyer. En Suisse, il faut attendre 1880 pour qu'apparaissent, du côté alémanique, les premiers restaurants, lesquels vont connaître un rapide essor et se diffuser ensuite dans la région romande. On ignore si le service aux tables était confié au personnel ou au patron, mais retenons ce passage de l'emploi domestique effectué dans la sphère privée pour le compte d'un ménage, à une forme de service domestique réalisé dans un lieu public à destination d'une clientèle anonyme. Parallèlement, l'essor du tourisme en Europe fin 19ème donne une forte impulsion au développement de l'hôtellerie-restauration dans notre pays. Réservé à une frange aisée

[29] Source : Dictionnaire historique suisse disponible à l'adresse URL http:// www.dhs.ch

de la population, le tourisme promeut l'âge d'or des hôtels de luxe et de leurs restaurants. Les références au personnel employé dans ces établissements sont peu nombreuses, mais la naissance en 1866 de l'Union Winkelried (Bieder, 1911), société de secours des employés d'hôtels suisses, est un indice de la forte proportion de main-d'œuvre masculine dans la branche. Le service dans l'hôtellerie-restauration ne demeurera toutefois masculin que pour un temps ; la perte de vitesse de l'hôtellerie de luxe au profit du nombre grandissant de petits établissements bas de gamme ouvre la voie à la féminisation. Cobble (1991) fait le même constat dans son historique du mouvement de syndicalisation des serveuses américaines. Outre les spécificités propres au contexte américain, on suppose que l'ouverture du métier aux femmes qui concorde avec la démocratisation des sorties au restaurant soit largement valable pour le contexte européen.

2.2. La restauration commerciale traditionnelle au regard du développement des fast-food.

Si l'on porte maintenant le regard sur l'évolution de la restauration au cours du siècle dernier, nombre d'éléments laissent présumer d'une certaine permanence des modes productifs et organisationnels dans le contexte de la restauration commerciale traditionnelle.

Les établissements sont encore pour la plupart des entreprises familiales de taille restreinte et s'apparentent à des structures artisanales (GastroSuisse, 2009). Demen-Meier (2006) montre que le secteur de la restauration artisanale de l'Arc Lémanique est largement dominé par des entrepreneurs qu'elle qualifie de « conservateurs » et qui se définissent comme des artisans de métier ; seule une minorité de patrons sont des « entrepreneurs modernes dynamiques » et adoptent une posture stratégique entrepreneuriale. La majorité des restaurants restent ainsi relativement hermétiques aux logiques managériales et aux formes de rationalisation du travail et de la production. Du côté du personnel de service, les transformations intervenues ces dernières années paraissent avoir peu affecté la nature du travail réalisé. Des évolutions technologiques comme la caisse enregistreuse électronique ou le lave-vaisselle ont contribué à faciliter leur travail au quotidien, mais ne semblent pas avoir amené de modifications substantielles de l'activité. Il faut également faire référence aux mutations intervenues

au niveau de la famille et à l'évolution des modes de vie : avec l'augmentation du taux d'activité salariée des femmes, la fréquentation des restaurants à midi est devenue une obligation pour beaucoup de travailleuses et de travailleurs, contribuant à diversifier et à augmenter la clientèle. De plus, la démocratisation des sorties consacrées à la prise de repas à l'extérieur du foyer (le soir surtout) a rendu le restaurant accessible aux couches sociales moins aisées. Sortir manger au restaurant est devenu un comportement de loisir de plus en plus répandu qu'une part croissante de la population de classe moyenne peut s'offrir. Ces transformations sociales ont eu un impact sur la diversification des formes de restauration, notamment en offrant un contexte propice au développement de la restauration rapide ; elles semblent en revanche avoir peu affecté l'organisation et la nature du travail de service dans la restauration commerciale traditionnelle. La distinction entre le fast-food et le restaurant se joue essentiellement au niveau du degré de spécialisation, en lien avec le caractère plus ou moins stable de la demande.

Dans les entreprises artisanales le service aux tables reste peu soumis à des logiques de rationalisation, contrairement à la restauration rapide qui mise sur le self-service et le traitement rapide et standardisé de la clientèle. Du côté de la production et de la préparation des repas, la nature périssable de ce qui est produit dans un restaurant traditionnel impose un modèle de production flexible, ajusté à la demande, mais différente de ce qui se joue dans une unité de restauration rapide même si, dans tous les cas, la commande du client décide de la fabrication du produit (Fellay, 2007). Dans un établissement de restauration traditionnelle, il est possible de prévoir une certaine mise en place pour accélérer la préparation des plats lorsque la commande est passée. L'entière préparation des plats à l'avance s'avère en revanche impossible compte tenu de la variété des produits proposés et de la difficulté de prévoir les mets qui vont être commandés, ce à quoi s'ajoute le souci de qualité et de fraîcheur de la nourriture servie. Dans un fast-food, « le système consiste à ne fournir que des articles qui se vendent […] » (Nkuitchou Nkouatchet, 2005 : 42). L'offre limitée et standardisée des plats, conjuguée aux choix relativement stables des consommateurs permet d'organiser la production en amont de manière rationnelle et de gagner du temps. De plus, les restaurants de type fast-food sont essentiellement des points de vente où seule la phase finale de la préparation des plats est assurée puisque ce sont des produits semi-préparés et surgelés qui sont livrés quotidiennement dans les grandes enseignes (Girodin, 1995). Une majeure partie de la production est sous-traitée à des usines industrielles,

contrairement au restaurant traditionnel qui, lui, combine, à un degré plus élevé, production et service. Le modèle productif qui caractérise la restauration industrielle de chaîne relève d'un système de « production de masse diversifiée » (Nkuitchou-Nkouatchet, 2005). L'industrie du fast-food peut compter sur une clientèle quasiment acquise et ainsi répondre à une demande massive, relativement homogène et stable. Ceci autorise une forte spécialisation laquelle se traduit par une parcellisation et une mécanisation des tâches. Le souci de rendement maximal impose toutefois de ne produire que la quantité nécessaire au moment voulu ; c'est en ce sens que l'industrie du fast-food est amenée à combiner des principes tayloriens, fordiens et ohnistes (Weber, 2005). Une structure commerciale traditionnelle se caractérise, elle, par une moindre spécialisation, en raison de la nécessité de produire *intégralement* sur demande, c'est-à-dire à un moment donné, de manière non linéaire et relativement personnalisée. Le flux tendu marque l'organisation du travail afin de coller au plus près à la demande, mais la restauration rapide relève d'une « flexibilité inachevée » (Brochier, 2001) quand on a affaire, dans la restauration commerciale traditionnelle, à une *flexibilité intégrale* (Fellay, 2007). Plus encore, pour les unités productives indépendantes que sont les établissements traditionnels, la flexibilité productive est une expérience acquise, une modalité avec laquelle les salariés composent depuis toujours.

3. LES ATTRIBUTS D'UNE CATEGORIE FLOUE

3.1. Une catégorie statistique problématique

Les professions de la restauration et de l'hôtellerie regroupent « les hôteliers et directeurs de restaurants », « le personnel de réception », « le personnel de service », « les femmes de chambres et le personnel de la lingerie et de l'économat », « le personnel de cuisine » et enfin les « autres professions de la restauration »[30] (OFS, 2000). Au sein de cette nébuleuse, ma recherche se focalise sur une fraction particulière du personnel de service, les serveuses et serveurs qui effectuent le service aux tables dans des établissements indépendants de restauration traditionnelle. Mais que recouvre réellement le métier de serveur/serveuse en restauration dans les classifications établies et les catégorisations officielles ? Répondre à cette question implique de partir d'une

[30] Cf. annexe 2.1.

approche « objective » des métiers de la restauration, en considérant leur classement du point de vue des taxinomies officielles. Cette manière de procéder vise à repérer la situation officielle de cette branche d'activité et des métiers qui lui sont associés au sein des différentes sections économiques, tout en gardant à l'esprit que les opérations de codage s'effectuent sur la base de déclarations individuelles, c'est-à-dire d'énoncés plus ou moins contingents, produits par des personnes interrogées sur leur profession (Chenu, 1997). Par ailleurs, si ces taxinomies savantes cherchent à rendre compte le plus objectivement possible de la structure sociale de la société, ces opérations de catégorisation s'effectuent toujours selon certaines logiques et à partir de critères particuliers, dont le choix introduit nécessairement une part d'arbitraire. La prise en compte de cet aspect est d'autant plus importante que, comme le montre Boltanski (1970), les principes qui président à la constitution des catégories ne sont généralement pas mentionnés, ce qui contribue à donner à ces constructions toutes les apparences du « naturel ». Or, comme il le souligne, une nomenclature postule toujours implicitement quelque chose, elle se réfère à une idéologie ou des principes sous-jacents qu'il s'agit de mettre au jour. Notons ici que la capacité d'opérer des catégorisations professionnelles n'est pas réservée aux milieux savants ; elle est également présente chez tout être social confronté à la nécessité de l'activer en présence d'autrui vis-à-vis duquel il doit se situer (Demazière, Dubar, 1997). Si cette remarque a pour but de souligner l'existence de ces deux types d'expertise - savante et profane -, je vais pour l'instant considérer uniquement celle construite par les scientifiques et qui se réfère à la position de la restauration dans la nomenclature statistique. J'aurai l'occasion de revenir sur l'expertise des interviewé·e·s dans la partie analytique de ce travail, par le biais de la manière dont ils et elles se définissent, se nomment ou se « classent ».

L'intérêt pour le métier de serveuse/serveur conduit à aborder la restauration sous l'angle de ses métiers et de leur attribution aux catégories socioprofessionnelles existantes. En France, la nomenclature des professions et des catégories socioprofessionnelles (PCS-2003) établie par l'INSEE comporte quatre niveaux. Dans ce système de classement, les personnes qui travaillent au service dans l'hôtellerie-restauration appartiennent au groupe professionnel des « employés » (1er niveau), à la catégorie socioprofessionnelle des « personnels de services directs aux particuliers » (2ème et 3ème niveau) qui regroupe « les salariés d'exécution effectuant un travail

généralement manuel en vue de produire des services domestiques ou équivalents destinés aux particuliers ». Ce n'est qu'au 4ème niveau qu'on retrouve les professions de « serveurs, commis de restaurant, garçons (bar, brasserie, café ou restaurant) » (561a) avec une distinction entre les professionnels qualifiés du service en salle (de niveau employé) (561b) et les professionnels non qualifiés (561c)[31].

En Suisse, la classification des professions se fait selon le domaine d'activité axé sur les branches alors qu'en Europe, les critères sont la formation et la situation dans la profession. La nomenclature suisse des professions (NSP 2000) compte 9 divisions de professions dont une d'entre elles s'intitule « professions de l'hôtellerie, de la restauration et des services personnels » (= division de professions). Les « professions de la restauration et de l'hôtellerie » (611 = groupe de professions) sont classées dans la subdivision « professions de l'hôtellerie, de la restauration et de l'économie domestique » (61 = classe de professions).
À l'échelon des catégories socioprofessionnelles (OFS, 2002), la classification s'effectue à partir des critères de formation et position hiérarchique, du type d'activité et enfin de la forme juridique d'exercice (privé/public). Avant toute chose, l'OFS (1995 : 112) précise que « la durée officielle minimale de formation a été requise pour que la profession indiquée soit considérée comme acquise »[32]. Une observation fine concernant le mode de classement du personnel de service de la restauration conduit au constat que ce ne sont pas tant la profession exercée et l'appartenance à une branche professionnelle qui est déterminante dans la catégorisation de ces personnes, mais bien la qualification en lien avec le niveau de formation et la position hiérarchique. C'est donc une conception relativiste de la qualification (Naville, 1956) qui prévaut dans notre pays. Dans l'attribution des professions à des catégorie socioprofessionnelles, l'office fédéral de la statistique (OFS, 1995 : 76) définit les employés par le fait « qu'ils exercent une profession qualifiée, demandant donc un apprentissage, et opérant plutôt sur des documents que sur des objets précis, qu'il s'agit de construire ou assembler », et

[31] Source : http://www.insee.fr/
[32] Dans les CSP 2000, la grand nouveauté comparé aux CSP 1995 consiste à créer un algorythme se basant non plus sur le code à 5 chiffres de la nomenclature des professions (611.03 pour le personnel de service de l'hôtellerie-restauration [cf. annexe 2.1]), mais bien sur le code de base des professions. Cette formule permet d'attribuer un code socioprofessionnel à chaque profession individuellement. Dans cette classification, le code attribué aux serveuses/serveurs de restaurant est soit 641 (= code pour les employés des services sociaux et personnels du secteur privé), soit 831/841 (= code pour les travailleurs non qualifiés des services du secteur privé).

souligne ensuite que, « sous son apparente simplicité, cette catégorie devient de plus en plus difficile à distinguer du monde ouvrier ». Sur cette base, les serveuses et serveurs d'un restaurant qui disposent d'une qualification reconnue de type CFC appartiennent à la catégorie des « non manuels qualifiés : employés » (niveau 1 de classification : situation dans la profession) et plus précisément aux **«** employés des services sociaux et personnels » (niveau 2 : branche professionnelle) dont la spécificité réside dans le contact direct avec la clientèle. L'absence de qualification induit en revanche l'appartenance au groupe des « travailleurs non qualifiés des services ».

Deux remarques s'imposent concernant les critères de classification privilégiés dans la construction des catégories socioprofessionnelles en Suisse. D'abord, la catégorie des « employés » est ici définie spécifiquement par l'exercice d'une profession « non manuelle » et la possession d'une qualification officiellement reconnue. Le critère « non manuel » oppose explicitement les employés au salariat manuel que sont les ouvriers. Si cette distinction s'avère pertinente dans de nombreux cas, sa mise en œuvre pose certains problèmes pour le métier de serveur/serveuse. En tenant compte du fait que tout type de travail comporte à la fois des exigences manuelles et intellectuelles (Daniellou, 2006) et qu'il s'agit d'évaluer lesquelles prévalent dans l'exercice de l'activité (Chenu, 1990), il peut néanmoins apparaître difficile, pour certains emplois, de déterminer strictement le primat de l'une ou l'autre des deux dimensions (Alonzo, 1996). L'activité professionnelle de serveur/serveuse, au même titre que celle de femmes de ménage (Benelli, 2007), donne une image emblématique de ces situations de travail où il est difficile de trancher. Pour preuve, en France, ça n'est que lors d'une refonte de la nomenclature des CSP en 1982 que les personnels de service de la restauration ont fait l'objet d'un reclassement au sein du groupe des employés (Alonzo, 1996) en raison de l'agglomération de la catégorie spécifique « personnels de service » à celle des « employés ». Les employés de service de la restauration feraient ainsi figure de « cas limite » par rapport au cas le plus typique des employé·e·s de bureau (Chenu, 1990). Le terme de « multitude hiérarchisée » forgé par Alain Cotta (1987) pour qualifier le groupe des employés est susceptible d'éclairer une situation où règne une certaine confusion. Il montre que l'hétérogénéité de la catégorie « employés » cache un ordre hiérarchisé autour d'un facteur commun à l'ensemble des intéressés qui est celui de « la prééminence du rôle joué par l'information » (Cotta, 1987 : 179). Si les activités des employés sont des « activités résolument mixtes » dans leur double composante mentale

et physique, la hiérarchie au sein de ce groupe social s'effectue en fonction de « la place relative de l'information dans l'activité accomplie » selon le principe suivant : « le rang suit la place de la pensée » (Cotta, 1987 : 179). Dans cette perspective, l'activité du serveur et de la serveuse se situe, à première vue, du côté des situations de travail où la dimension intellectuelle et les exigences de communication sont jugées faibles, en regard de l'importance que prend la composante physique dans l'accomplissement de la tâche.

En second lieu, dans la nomenclature suisse des CSP, un critère déterminant de classement est celui de la formation/qualification. Un des principes sous-jacents à ce découpage en différentes catégories est donc celui d'une conception de la qualification qui se réfère à celle développée par Naville (1970) pour qui la qualification correspond à un principe de hiérarchisation sociale dont le temps de formation en constitue le meilleur indicateur. Ceci permet de comprendre pourquoi la distinction entre ouvriers et employés n'est retenue par l'OFS que pour les salariés qualifiés et disparaît dans la catégorie des « travailleurs non qualifiés ». Il est en effet précisé que cette division n'a pas lieu d'être lorsqu'« aucune qualification formelle ne permet de caractériser le travail » (OFS, 1995 : 61). La création récente de cette catégorie de travailleurs non qualifiés (qui n'existait pas dans la nomenclature de 1980) pourrait ainsi correspondre à une manière de contourner les problèmes croissants liés à une situation de brouillage des frontières entre l'industrie et les services, à laquelle se heurte toute tentative de classement.

En définitive, l'impression qui domine quant à la catégorisation du personnel de service en restauration au sein des taxonomies officielles est celle d'un certain flou. Le malaise qu'il semble exister autour du classement de ces activités rappelle que l'appartenance de des serveuses et des serveurs au groupe des employés, ou à une autre catégorie socioprofessionnelle, découle de conventions statistiques fondées sur des critères sélectionnés au détriment d'autres. L'aspect construit et arbitraire du découpage qui en résulte suffit alors à en questionner la validité explicative. Au vu de ce qui précède, il semble en effet saisi d'une incapacité à fournir une image objective de la réalité sociale qu'il prétend décrire et à rendre compte de la spécificité de la restauration. Sur ce point, Chenu (1990 : 10) interroge la pertinence de la nomenclature française lorsqu'il affirme que « l'île des personnels de service, manuels, peu diplômés, est si proche du monde

ouvrier qu'on peut contester son appartenance au monde des employés ». Le constat qui s'impose est alors celui du problème que comporte le classement dans les conventions statistiques, du domaine de la restauration et de ses métiers. Bien qu'il existe différentes manières de le situer au sein du tertiaire, une mise en relation avec certaines réflexions théoriques devrait permettre de saisir plus clairement les limites de ces classifications.

Dans une perspective socio-économique, les métiers de service sont associés à des activités professionnelles tertiaires, lesquelles « ne sont pas vouées, à titre principal, à des tâches de transformation matérielle visant la production de biens » (Gadrey, 2003 : 11). Le contenu de cette définition attire l'attention sur le fait qu'il n'y a pas de recoupement nécessaire entre les secteurs d'activités tertiaires et les métiers dits tertiaires (CFDT, 1980), faisant référence à la fois à la présence d'« activités tertiaires » (cadres, professions libérales, employés, etc.) dans le secteur primaire et secondaire (Lipietz, 1980), et à l'existence de « cols bleus » dans les branches de service (Gadrey, 2003), désignés communément comme les « OS du tertiaire ». De manière plus explicite, Lipietz (1980) met en garde contre la même confusion en distinguant le « secteur tertiaire » des « activités tertiaires ». Le premier regroupe les branches dont « la fonction n'est pas la mise en valeur du capital dans la production matérielle », même si « peuvent [s'y] dérouler des processus de travail matériel » (Lipietz, 1980 : 39), tandis que les secondes recouvrent des catégories socioprofessionnelles particulières, celles de cadres, professions libérales et employés, lesquelles peuvent se retrouver au sein du secteur tertiaire, mais aussi dans le primaire et le secondaire. Dans cette perspective, la restauration appartient bien au tertiaire, malgré une part importante de travail manuel et matériel, mais le problème survient lorsque l'on considère les catégories socioprofessionnelles qui travaillent dans ce domaine. L'application de la distinction opératoire précédente à la nomenclature de l'OFS entraîne une sorte de non-sens, puisque cela signifie que pour un même poste, les personnels de service en possession d'une qualification reconnue leur valant le titre d'employé, effectueraient une « activité tertiaire », tandis que leurs collègues sans formation, les « travailleurs non qualifiés des services », s'appliqueraient eux à autre chose qu'une activité tertiaire. Les emplois de service de la restauration seraient-ils alors ce que Chenu (1990 : 9) désigne comme des « hybrides industrialo-tertiaires s'inscrivant dans une zone de flou entre employés et ouvriers » ?

En conclusion, un profond flou entoure la catégorisation statistique de la restauration et des métiers de service qu'elle englobe. L'examen des procédures de classement effectuées dans les taxinomies officielles a révélé le caractère construit des classifications savantes, ainsi que « les questions que soulèvent l'acte même de qualifier, non seulement des choses, mais aussi ces êtres particulièrement résistants à la qualification que sont les personnes » (Boltanski, Thévenot, 1991 : 11). En réalité, « toute synthèse reflète directement les a priori d'une époque » (CFDT, 1980 : 332), et malgré la valeur de référence officielle du classement réalisé par le savoir savant, il reste néanmoins le produit d'une construction des statisticiens. Le constat d'une faible description statistique de la restauration conduit l'identifier comme une catégorie problématique. Toutefois, une explication de la spécificité de mon objet en termes de flou, d'hybride, ou encore de « cas limite » s'avère clairement insatisfaisante. Pour éviter ce biais, s'intéresser aux caractéristiques intrinsèques de l'activité et la considérer non pas en référence à d'autres, mais d'abord pour ce qu'elle représente, constitue à mes yeux la voie la plus pertinente sur laquelle s'engager. Notons enfin que la difficulté à classer cette activité économique et la représentation statistique floue qui en résulte est aussi un indicateur de la quasi invisibilité sociale dont souffre ce groupe, en partie due, comme nous allons le voir maintenant, à une organisation collective insuffisamment puissante pour parvenir à l'inscrire symboliquement dans l'espace social.

3.2. Une catégorie faiblement organisée

Du point de vue de l'organisation collective, la moyenne internationale du taux de syndicalisation des employé·e·s de l'hôtellerie-restauration est particulièrement faible, se situant aux alentours de 10-15 % (OIT, 2001). De manière générale, les associations de défense spécifiques à cette branche sont plutôt rares et leurs actions restent encore limitées. Au plan national, le syndicat interprofessionnel Unia est actif dans la lutte pour l'amélioration des conditions de travail des salarié·e·s de l'hôtellerie-restauration[33], mais son implantation dans la branche demeure encore timide (seuls 10'000 personnes sont membres). À cet égard, la construction du syndicat dans les services, et en particulier dans l'hôtellerie-restauration, reste un défi majeur. En Suisse, il existe également une

[33] Unia est signataire de la CCNT pour l'hôtellerie-restauration.

association professionnelle des employé·e·s de l'hôtellerie et de la restauration, Hôtel & Gastro Union, qui poursuit les objectifs suivants : elle « représente les intérêts professionnels, sociaux, économiques et de politique de la formation de ses membres et des collaborateurs de l'hôtellerie et de la restauration, ainsi que des membres de la profession et des cadres ; offre à ses membres et aux collaborateurs et aux cadres de l'hôtellerie et de la restauration des possibilités de formation, des prestations de service et des informations ; favorise le réseau convivial entre les membres »[34]. Regroupant la société suisse des cuisiniers, de la restauration, de l'intendance et de l'accueil, Hotel & Gastro Union comptait 18'000 membres en 2007, pour une population approximative de 235'000 actifs dans la branche (GastroSuisse, 2009). Le faible taux d'adhésion confirme la faiblesse de l'organisation collective au sein de cette catégorie de salarié·e·s. Pourtant, la volonté d'union et de défense des travailleurs dans le secteur de l'hôtellerie émerge dès la fin du 19ème siècle avec la naissance en 1866 de l'Union Winkelried (qui deviendra plus tard l'Union Helvetia), société de secours des employés d'hôtels suisses, ancêtre de l'actuelle Hotel & Gastro Union (Bieder, 1911). Née sur le sol helvétique, cette association étendra rapidement son action à d'autres pays européens, puis au niveau international. Mais dès le départ, le souci « de s'entraider mutuellement, [et] de rester fidèlement unis » (Bieder, 1911 : 36), autrement dit, les efforts entrepris pour susciter le développement d'une conscience collective et la cohésion des travailleurs, se heurtent, selon un des représentants de l'Union, aux mentalités des employés d'hôtels suisses, peu enclins à croire aux vertus de l'organisation collective. L'explication qu'il avance se résume à l'argument selon lequel ces travailleurs « ne sont pas mûrs pour le travail en commun, sont incapables d'appliquer leur esprit aux tâches que s'est donnée l'Union Helvetia, et n'en ont même pas l'intuition » (Bieder, 1911 : 37). Ainsi, selon lui, la prédominance des intérêts individuels représente un obstacle majeur à l'organisation. Un autre membre affirme à ce propos que « beaucoup taxent la valeur de la Société d'après les avantages qu'ils retirent d'elle pour leur aimable personne ; ils se disent : "si la Société me place, je l'aimerai et je l'estimerai ; si elle ne me place pas c'est qu'elle ne vaut rien ". » (Bieder, 1911 : 41). En 1911, lors d'un bilan des actions entreprises par l'Union Helvetia après 25 ans d'existence, les membres se disent malgré tout relativement satisfaits des résultats obtenus. Les réalisations portent essentiellement sur la formation, avec la création d'institutions reconnues (ouverture de la première école

[34] Source : www.hotelgastrounion.ch/hotelgastrounion/f/index.php

hôtelière en 1909, et mise sur pied d'un apprentissage de deux ans pour les cuisiniers), et sur l'amélioration de la situation sociale des travailleurs (création d'une caisse de prévoyance en cas de maladie, vieillesse et invalidité). Un membre de l'Union souligne toutefois la difficulté récurrente « de faire comprendre aux nouveaux venus de la profession la nécessité d'une organisation […]. Beaucoup ne voient dans la profession d'employé d'hôtel qu'un court stade de transition. Ils embrassent cette profession parce qu'une occasion se présente […]. Et toujours se reproduit le même phénomène, les mêmes sorties de membres embrassant une autre profession, mais aussi de membres découragés et mous, qui ne savent pas ce qu'ils veulent et qui ont manqué leur vocation. » (Bieder, 1911 : 52).

Pour ce qui est de la situation actuelle dans l'hôtellerie-restauration, l'Organisation Internationale du Travail (OIT, 2001) a répertorié, à partir d'une comparaison internationale, une liste des principaux obstacles à l'organisation des travailleurs dans ce secteur. Sans établir un classement hiérarchique des éléments d'explication, le rapport mentionne notamment la jeunesse de la main-d'œuvre, le taux extrêmement élevé de rotation du personnel ainsi que la prévalence du temps partiel et des horaires de travail irréguliers. La diversité des contrats d'emploi contribue également à l'individualisation des situations de travail (sous-traitance, stage, CDD, CDI). Les auteurs évoquent encore l'influence négative d'une gestion de type paternaliste sur l'organisation collective des travailleurs. Je reviendrai sur ce dernier point dans un chapitre ultérieur, mais je souhaiterais ajouter à l'ensemble des éléments mentionnés par l'OIT, la proportion importante de main-d'œuvre étrangère et estudiantine, la pratique répandue du travail au noir (Piguet et Losa, 2002), le taux élevé de travailleurs non qualifiés, et enfin les faibles possibilités de promotion.

L'hôtellerie-restauration apparaît *in fine* comme un marché du travail marqué par une forte ouverture et une population très hétérogène, contribuant à tracer les contours d'un monde extrêmement mouvant, transitoire, instable dans sa composition et précaire dans sa cohésion. Cette configuration particulière où se côtoient dans l'exercice de l'activité, des personnes « qui ne font que passer », y voyant la possibilité d'exercer un boulot alimentaire, des travailleurs poussés vers des emplois peu qualifiés par leur manque de formation, et des professionnels qualifiés, représente un obstacle majeur à l'organisation collective, à l'amélioration des conditions de travail, et à l'homogénéisation des situations.

En définitive, la représentation politique, symbolique et institutionnelle de cette catégorie ne fournit pas la consistance nécessaire pour assurer la cohésion et la fermeture du marché que suppose un groupe au sens sociologique du terme. En effet, l'existence du groupe dépend d'une organisation syndicale ou professionnelle[35] capable de représenter symboliquement la catégorie (Boltanski, 1982). La faible capacité de coalition et de mobilisation des travailleurs de la restauration est caractéristique de ce que Paradeise (1998 ; 1988) qualifie de « marché ouvert », dont les attributs sont l'absence de restrictions d'accès à l'activité, la fluctuation des salaires ou encore la précarité des conditions d'emploi. Mais pour appréhender plus concrètement ce que recouvre la notion de « marché ouvert », il faut partir de la définition que donne Paradeise (1987 : 46) du « marché fermé », sachant qu'elle conçoit le premier comme « un cas limite » du second et non l'inverse. Elle nomme « fermeture d'un marché du travail, sa monopolisation par un collectif de travailleurs auxquels est socialement reconnue la possession de savoirs et savoir-faire jugés indispensables à l'élaboration d'un bien ou d'un service. Le degré de fermeture dépend […] du temps de production et de la rareté des savoirs et savoir-faire reconnus comme compétences » (Paradeise, 1987 : 41).

4. UN TOUR D'HORIZON DES RECHERCHES SUR LES SERVEUSES ET LES SERVEURS

Ma recherche se focalise sur les salarié·e·s qui effectuent le service aux tables dans les restaurants traditionnels, autrement dit sur les *petites mains* du service. Un premier tour d'horizon de la littérature scientifique francophone mène au constat d'un objet d'étude relativement peu investigué. Si l'on considère, dans un premier temps, les publications suisses, on remarque que l'intérêt porte davantage sur les cafés-restaurants sous l'angle d'un espace social particulier ou d'une entreprise commerciale, que sur les personnes qui travaillent dans ces lieux. La thèse de Christine Demen-Meier (2007) porte sur la

[35] En sociologie du travail, les syndicats de branche peuvent être considérés comme des acteurs de la fermeture du marché du travail (Paradeise, 1998) car ils se défendent contre d'autres branches (par exemple, chimie/vs/métallurgie). Les syndicats jouent donc un rôle dans la défense d'un métier alors que les associations professionnelles ont davantage une visée d'amélioration de la formation et des conditions de travail.

restauration indépendante dans l'Arc Lémanique et s'inscrit dans le courant des sciences de la gestion et du marketing. Prenant comme point de départ les difficultés rencontrées par les « entreprises artisanales » de ce secteur, l'auteure cherche à analyser les logiques stratégiques des entrepreneurs et à dégager les facteurs qui entrent en jeu dans la performance économique des établissements en vue de proposer des pistes d'amélioration. L'intérêt de ce travail pour ma recherche est tout relatif, car s'il a le mérite de contenir de précieuses informations chiffrées sur la restauration indépendante romande, le personnel de service reste largement absent ; il n'est pris en compte que pour évaluer le niveau de standardisation du service des établissements. Du côté de la sociologie, Gabriel Bender dans son ouvrage *Bistrots, ombres et lumières* (2000), s'applique à montrer le rôle fondamental des bistrots dans le maintien de la cohésion sociale. Une nouvelle fois, peu d'attention est accordée aux serveuses et aux serveurs, des figures pourtant centrales du monde des bistrots. Du côté de l'ethnologie, le travail de Solange Guex-Piguet (1985) présente les résultats d'une enquête ethnographique d'un café-restaurant traditionnel de la région vaudoise. Au travers d'une description fine de l'établissement, des acteurs en présence (les patrons, les sommelières et les clients), de leurs comportements et de leur travail, l'auteure met au jour les règles, les valeurs et les normes qui encadrent le fonctionnement de cet espace. On y découvre comment se comportent et sont traitées les différentes catégories de clients, comment le travail des sommelières est organisé ou encore comment se structure l'occupation de l'espace. Si cette étude cherche surtout à dégager l'identité construite de ce lieu en montrant qu'il reflète l'image d'une société vaudoise conservatrice, une place non négligeable est consacrée au travail. L'ouvrage décrit en effet de manière assez précise le contenu du travail accompli par les serveuses. Grâce à un chapitre consacré à la division du travail dans le café-restaurant, le lectorat prend conscience de la complexité d'une activité qui nécessite des compétences multiples, bien loin de l'image qu'on s'en fait généralement.

En France, les recherches consacrées à celles et ceux qui servent dans les restaurants sont plus nombreuses, sans pour autant être légion. Loin de prétendre qu'il n'existe pas d'étude sur les travailleurs de la restauration, il faut souligner l'existence d'un intérêt différencié selon le type de restauration. La majorité de recherches concentrent leur attention sur les salariés des fast-food (Piotet, 1989 ; Nkuitchou Nkouatchet, 2005 ; Brochier, 2001) ou sur la restauration de chaîne (Guégnard, 2004 ; Dujarier, 2006a). À côté de cette forme industrielle de restauration, la restauration commerciale

traditionnelle et la restauration collective ne suscitent guère l'intérêt des chercheur·e·s, quand bien même la forme collective de restauration reste davantage étudiée (Meriot, 2002 ; Dubuisson-Quellier, 1999) que son homologue indépendante. Néanmoins, la très récente parution de l'ouvrage de Sylvie Monchatre (2010) sur « le prolétariat du service hôtelier » en France pose un jalon important dans les réflexions consacrées au personnel de service et aux différentes manières dont peut se décliner le travail dans le secteur de l'hôtellerie-restauration. Cette recherche explore l'univers de l'hôtellerie-restauration et ses divers métiers, traitant notamment de la question de l'entrée des jeunes dans ce secteur et des carrières qui s'y déroulent. Elle a le mérite d'apporter un double éclairage sur des univers de travail appartenant à la même branche, mais profondément éloignés : les structures indépendantes et la restauration de chaîne. Le travail effectué par les professionnels du service dans le contexte de la restauration artisanale et des chaines hôtelières y est ainsi finement analysé et une place centrale est accordée aux rapports sociaux qui structurent l'activité et à leurs implications. Ce livre comble une vraie lacune du point de vue des connaissances sociologiques sur les différents métiers et sous-secteurs de l'hôtellerie-restauration, et nos résultats respectifs sont largement complémentaires. Malgré tout, de manière générale, la restauration artisanale est rarement prise comme objet d'étude en tant que telle. En réalité, peu s'y intéressent sous l'angle de ses caractéristiques intrinsèques, de l'organisation du travail et de la spécificité du travail accompli dans ce contexte. Au mieux, la restauration commerciale traditionnelle figure sous la catégorie large « hôtellerie-restauration » dans les études sur les conditions de travail (Guignon et Hamon-Cholet, 2003), sur le travail non qualifié (Beduwé, Fourcade, Lemistre, et Ourtau, 2003) ou encore sur la pénibilité du travail (Doniol-Shaw, 2001 ; Laperrière, Messing et Bourbonnais, 2010). Les études de ce type constituent toutefois une base essentielle sur laquelle je m'appuie tout au long de mon travail. Elles fournissent notamment de précieuses données sur la question des conditions de travail dans l'hôtellerie-restauration, connue pour être une des branches des services où les conditions de travail sont les plus défavorables (Gadrey, Jany-Catrice et Pernod-Lemattre, 2004). Comme le soulignent Laperrière, Messing et Bourbonnais (2010 : 33), « dans l'accomplissement de leur travail, les serveuses [et les serveurs] ont à relever des défis d'ordres physique, cognitif et émotionnel ». En outre, les conditions de travail et les modalités d'emploi peu avantageuses expliquent en grande partie le taux de rotation extrêmement élevé qui prévaut dans ce milieu

professionnel (Guégnard, 2004). En revanche, « les facilités d'embauche qu'offre ce secteur dynamique où l'on accède facilement sans nécessairement posséder une formation ou une expérience dans ce domaine » (Bosse et Guégnard, 2004 : 16), le rendent attractif pour les personnes les plus défavorisées sur le marché du travail et celles en quête d'un « petit boulot ». Une recherche collective menée autour de la question de la conciliation des temps professionnels et personnels dans l'hôtellerie-restauration (Guégnard, 2004) donne un aperçu de la situation qui prévaut dans ce secteur en matière de temps de travail. Bien que portant plus spécifiquement sur l'hôtellerie-restauration de chaîne, ce travail fournit un éclairage tout à fait pertinent sur les conditions de travail des salarié·e·s de la restauration en général. En outre, la comparaison avec la restauration commerciale traditionnelle est maintes fois reprise pour souligner les convergences ou les spécificités de l'une ou l'autre de ces formes de restauration, permettant ainsi de saisir les différences intra-sectorielles selon le contexte d'emploi. Sur la question des carrières par exemple, la contribution de Monchatre et Testenoire (2004) souligne les importantes limitations à la mobilité verticale présentes dans l'univers restauration artisanale, contrairement aux possibilités de promotion qu'offre la restauration de chaîne. Nous verrons en effet qu'au sein de la condition salariale dans la restauration traditionnelle, les opportunités de progression hiérarchique sont rares. Cette situation tient essentiellement à la taille limitée des établissements et à leur structure hiérarchique relativement simple. En matière d'horaires de travail, le lot des employés de la restauration revient à travailler en marge du reste de la population et en décalage avec la norme des temps sociaux (Bosse et Guégnard, 2004). Ces formes de contraintes temporelles concernent par ailleurs un nombre croissant des employé·e·s du tertiaire (Gadrey, Jany-Catrice, et Pernod-Lemattre, 2004). Une autre forme de contrainte temporelle est l'intensité du rythme de travail et l'irrégularité de l'activité. Contrairement aux employé·e·s de la restauration collective, les salarié·e·s de la restauration commerciale doivent en permanence gérer l'alternance entre des périodes de « rush » où il faut travailler dans l'urgence et des moments plus calmes, selon les heures de la journée (Triby, 2004). L'affluence de la clientèle qui règle les horaires de travail et l'intensité du travail sont également fonction des rythmes hebdomadaires et saisonniers.

Au-delà des particularités du métier de serveuse/serveur qui viennent d'être évoquées et de celles qu'il s'agira en grande partie de mettre au jour, cette activité partage des traits

communs avec d'autres activités tertiaires qui sont, elles, davantage étudiées. On s'accorde par exemple aujourd'hui pour reconnaître que le travail au contact d'un public induit des conditions de travail particulières (Guignon et Hamon-Cholet, 2003). Dans les métiers de service, les horaires et le rythme de travail sont en effet largement déterminés par la présence du public. Le service au client exige une attention et une disponibilité constantes, ce qui implique pour le personnel de devoir sans cesse abandonner une tâche pour une autre, souvent dans un climat de précipitation. En ce sens, la présence de la clientèle est un facteur d'accroissement du sentiment d'urgence. L'exposition au public est donc une dimension essentielle des conditions de travail (Gadrey, Jany-Catrice et Pernod-Lemattre, 2004) que je vais largement approfondir dans cette recherche.

Au final, retenons que la restauration commerciale indépendante est abordée le plus souvent indirectement et indistinctement des autres formes de restauration. De manière générale, la limite des analyses francophones est double : d'une part, elles portent la plupart du temps sur la restauration rapide, délaissant largement l'étude des structures commerciales traditionnelles, et d'autre part elles s'intéressent davantage aux conditions d'emploi et de travail qu'aux spécificités de la branche, à la nature du travail et au mode de production. Cette situation peut surprendre quand on sait que la restauration commerciale se compose en Suisse, comme en France à plus de 95 % d'établissements indépendants, contre moins de 5 % de restaurants de chaîne (GastroSuisse, 2005). Or, malgré les similitudes existantes entre ces domaines, Girodin (1985 : 83) souligne que « restauration classique, rapide et de collectivités apparaissent obéir chacune à des critères spécifiques ». Chacune offre un contexte d'emploi différent qui a des incidences, non seulement sur le travail des employé·e·s de service, mais aussi sur leurs conditions de travail et d'emploi. Les stratégies de gestion de la main-d'œuvre ainsi que les possibilités de mobilité verticale varient également en fonction du type de restauration (Guégnard, 2004). La prise en compte des particularités propres à chaque forme de restauration s'impose comme indispensable et légitime à elle seule le choix de prendre comme objet de recherche la catégorie de salarié·e·s qui travaille dans les établissements indépendants de restauration.

Dans les pays anglo-saxons, le métier de serveuse/serveur et la structure sociale et productive du restaurant indépendant ont déjà fait l'objet d'un certain nombre d'analyses (Whyte, 1946 ; Whyte, 1949 ; Butler et Snizek, 1976 ; Spradley et Mann, 1979 ; Mars et Nicod, 1984 ; Paules, 1991 ; Cobble, 1991 ; Hall, 1993a et 1993b ; Fine, 1996 ; Erickson, 2004a et 2004b). Une des premières études sociologiques sur le sujet menée par W. F. Whyte (1946) dans les années 1950 met en évidence la spécificité du travail de service par rapport au travail industriel. La rencontre entre les salarié·e·s et les clients dans les activités de service ajoute en effet une nouvelle dimension aux relations humaines jusqu'ici étudiées seulement dans le contexte de l'usine. Si la dimension relationnelle caractérise l'ensemble des activités de service, selon Whyte, l'intérêt d'étudier les relations qui se déroulent dans le restaurant réside dans la spécificité d'une structure sociale qui combine production et service. Dans ce type d'entreprise, les impératifs de coordination et d'ajustement placent les salarié·e·s dans des situations inédites. Il attire ainsi l'attention sur la position spécifique de la serveuse qui se trouve au centre d'une configuration triangulaire et montre qu'elle doit s'adapter et composer avec des injonctions qui proviennent de plusieurs instances : le manager, les clients, la cuisine. Par la suite, les recherches vont insister sur les interactions de service qui se déroulent entre les serveuses et la clientèle. En adoptant le postulat selon lequel le service à autrui dans un contexte commercial place le prestataire qui « est au service de » dans une position d'infériorité statutaire et de subordination par rapport à la demande du destinataire, les travaux mettent en évidence les rapports de pouvoir à l'œuvre au sein des interactions (Butler et Snizek, 1976 ; Paules, 1991). Le métier de serveuse est en effet associé à toute une symbolique de la domesticité et de la servitude, qui va modeler le rôle qui lui est assigné par le management et les clients. Cet héritage, encore fortement présent dans les esprits, contribue à la perception sociale négative de ce métier et d'une grande partie des activités de service. Dans ce cadre, les recherches insistent sur les marges de manœuvre disponibles, les stratégies utilisées par les serveuses pour obtenir une part de contrôle sur la situation de travail, c'est-à-dire ici sur les relations que leur activité implique avec la clientèle. Les contributions de Paules (1991) et de Butler et Snizek (1976) cherchent à montrer que si l'exercice de l'activité professionnelle de serveuse va de pair avec une certaine dévalorisation sociale, les serveuses ne se laissent pas pour autant enfermer passivement dans une position de subordination. Dans leur relation au client et à la hiérarchie, elles font preuve de

capacités de résistance et développent des stratégies visant à s'octroyer une part de pouvoir. Cette approche a le mérite de renverser l'image de la serveuse soumise et passive pour mettre en évidence les différentes stratégies qu'elle mobilise pour se dégager de la position de soumission qui lui est assignée. Les résultats obtenus par Paules (1991) sont toutefois à considérer avec précaution en raison de la généralisation dont fait preuve l'auteure dans les conclusions qu'elle tire d'une recherche qualifiée d'ethnographique. Si elle a le mérite d'inclure le client dans son modèle du contrôle exercé sur les travailleuses, on peut par contre légitimement lui reprocher le manque de prise en compte des spécificités de sa population et du contexte. Elle parle des serveuses en général, or, il s'avère que les capacités de résistance de la population étudiée sont probablement à mettre en lien avec un contexte d'emploi marqué par une importante pénurie de main-d'œuvre. Cette situation avantage les salariées dans le rapport de force avec les employeurs et leur octroie un certain pouvoir face aux clients, puisque les conditions permettent de quitter sans autre une place de travail avec l'assurance d'en retrouver ailleurs. Dans la recherche historique de Cobble (1991), il n'est plus question de stratégies individuelles de défense, mais de formes d'organisation collectives développées par les serveuses américaines au long du 20ème siècle, pour améliorer leur « condition ». Cet ouvrage pose un jalon dans l'histoire américaine du travail féminin et démontre la nécessité d'une approche qui intègre une perspective de genre. En effet, il est impensable de faire l'impasse sur la nature patriarcale de notre société qui dote les hommes d'un statut social supérieur et soumet les femmes à des rapports d'exploitation. Ainsi, la position défavorable occupée à première vue par le prestataire dans le cadre d'une relation commerciale et les rapports de domination qui s'expriment lors de ce type d'interactions se trouvent exacerbés par les rapports sociaux de sexe lorsque la personne qui délivre le service est une femme. Si les études américaines répertoriées prennent plus souvent pour objet les serveuses que les serveurs, c'est que les petits restaurants de bas et moyen standing, qui constituent le terrain privilégié des enquêtes, emploient presque exclusivement une main-d'œuvre féminine. Dès lors qu'on s'intéresse à des restaurants plus haut de gamme, comme ceux des prestigieux hôtels anglais qu'investiguent Mars et Nicod (1984), ce sont à des serveurs que l'on a affaire. Leur enquête de type ethnographique décrit et compare de manière détaillée l'organisation formelle et informelle qui caractérise les différentes déclinaisons - luxueuses et moins luxueuses - de l'hôtellerie-restauration londonienne.

Différents aspects sont abordés tels que les conventions et les normes de service, les relations de pouvoir, les rapports entre les serveurs et la cuisine, les interactions avec les clients, la socialisation professionnelle. Une des faiblesses de l'ouvrage revient toutefois à passer sous silence la dimension genrée d'un métier pourtant fortement associé à la sphère domestique. À la suite des travaux pionniers de Madeleine Guilbert (1966) sur le travail des femmes qui ouvrent la voie aux études féministes dans le domaine, la sociologie du genre va remettre en cause la validité du paradigme traditionnel de la sociologie du travail, conçu sur le modèle apparemment neutre et universel du travailleur masculin, pourvoyeur principal et libéré des contingences familiales. En démontrant la nécessité d'adopter une approche en termes de rapports sociaux de sexe, la sociologie féministe marque le point de départ des études orientées dans une perspective de genre. L'enquête ethnographique de Spradley et Mann (1979) témoigne d'un premier effort pour mettre à jour les modalités de la division sexuelle du travail telle qu'elle se présente dans le monde des bars estudiantins américains. Leur analyse met en évidence de manière fine la répartition des rôles (bartender/serveuse) en fonction du sexe et l'existence de certaines règles qui défavorisent d'emblée les femmes. Les travaux d'Elaine Hall (1993a ; 1993b) privilégient l'option théorique performative du *Doing Gender* en démontrant comment l'organisation du travail (dans l'attribution des postes et des tâches en fonction du sexe, dans la prescription de modes opératoires sexués) et les individus (en adoptant des comportements de travail en adéquation avec leur identité de genre) jouent un rôle actif dans le processus de production et de reproduction de la différence entre les sexes. Hall note qu'il y a toujours eu dans ce métier deux modalités distinctes pour chacune des catégories de sexe et correspondant à des types d'établissements bien distincts. « Le style de service formel/professionnel (*waitering*) qui requiert une attitude digne et réservée est associé au masculin et se retrouve dans les restaurants haut de gamme. Ce travail procure un statut et une reconnaissance sociale plus élevés que le service féminin. Le style de service familial et décontracté (*waitressing*) est considéré comme féminin et est répandu dans les cafés et les restaurants familiaux»[36] (Hall, 1993b : 330). L'auteure met ainsi au jour l'existence d'une ségrégation professionnelle selon le sexe en fonction de la catégorie de restaurants (Hall, 1993b). Derrière cette répartition sexuée se cache une idéologie naturaliste qui

[36] Traduction par mes soins de « A *formal* service style requires servers to appear dignified and reserved and is gendered as masculine, whereas *home-style* service promotes a casual, familial form of interaction and is gendered as feminine ».

juge les femmes naturellement faites pour reproduire, dans des lieux publics de gamme moyenne, le service familial qu'elles assurent au sein du foyer pour les membres de leur famille. Les connaissances, les techniques et le professionnalisme requis dans un restaurant gastronomique nécessiteraient par contre une main-d'œuvre masculine qualifiée. Dans les établissements qui emploient un personnel de service mixte, Hall montre par ailleurs que la mixité professionnelle n'implique pas des modalités pratiques de travail neutres du point de vue du genre. La division sexuelle du travail se déplace et donne lieu à des pratiques professionnelles genrées. Les interactions de travail sont alors l'occasion de fabriquer du genre, d'alimenter la construction sociale de la différence entre les sexes. Tous les acteurs en présence participent à la construction de ces différences. L'organisation formule des prescriptions différenciées pour les hommes et les femmes quant au comportement qu'ils et elles doivent adopter dans leurs interactions avec les clients (rôles, définition du « bon service ») ; les salarié·e·s, élaborent en retour des modes opératoires en adéquation avec le contexte de l'interaction et avec leur appartenance sexuelle (Hall, 1993b) ; enfin les clients ont des attentes différentes à l'égard d'un serveur ou d'une serveuse (Hall, 1993a).

Pour conclure, l'état des lieux de la littérature existante[37] amène plusieurs remarques. D'abord, les recherches sont majoritairement américaines ou anglo-saxones et les résultats de ces études doivent être compris dans ce contexte. Il ne s'agit à aucun moment de remettre en cause la validité des analyses produites – je vais d'ailleurs largement les mobiliser dans mon travail -, mais j'aimerais attirer l'attention sur la différence entre le monde de la restauration américaine et européenne (Gadrey et al., 2002), et dans une certaine mesure, entre le contexte français et suisse. Les habitudes de la clientèle, les conceptions du service et du métier, les modalités d'emploi, les conditions de travail peuvent présenter de fortes dissemblances qui légitiment la nécessité de mener un terrain en Suisse. En second lieu, la plupart des études prennent pour objet une part seulement de la main-d'œuvre, les femmes ou plus rarement, les hommes. Or, je suis d'avis que si le métier se décline différemment au masculin et au féminin, il existe une base commune que les salarié·e·s de la restauration expérimentent

[37] J'ai essentiellement exploré la littérature francophone et anglophone. Il existe également une étude allemande sur le métier de serveur/serveuse dans l'hôtellerie-restauration : Durst, Anneliese (1993). *Bedienen zwischen dienen und verdienen.* Bielefeld : Kleine Verlag.

et qu'il s'agit de mettre à jour pour mieux saisir la logique de genre propre à cette activité. Enfin, le travail est le plus souvent abordé sous l'angle de la relation avec le client, alors que cette dimension ne constitue qu'une part de l'activité de service. Il est alors indispensable de développer une approche qui englobe plus largement tout ce que font concrètement les salarié·e·s, au-delà de la seule dimension interactionnelle.

III. METHODOLOGIE

L'objectif de ce chapitre consiste à retracer mon parcours méthodologique pour donner au lectorat les clés de compréhension des analyses qui vont suivre. Il vise à expliquer les conditions de production des données et de leur interprétation, autant qu'à formuler les obstacles rencontrés qui, eux aussi, disent indéniablement quelque chose de mon objet d'étude.

1. LE RAPPORT AU TERRAIN

Evoquer ma relation au terrain me paraît à plusieurs égards indispensable. D'une part, il s'agit d'exposer les conditions d'enquête et de production du savoir. D'autre part, cette forme d'auto-analyse est un ressort de l'objectivation. Enfin, le rapport au terrain constitue un élément clé de « l'univers interprétatif » (Paillé et Mucchielli, 2008) de la chercheuse. Le regard que pose la sociologue sur son objet n'est jamais neutre ; il est certes informé par ses orientations disciplinaires et ses référents théoriques, mais aussi par ses expériences personnelles et professionnelles. Ainsi, « […] sous l'angle de son entrée sur le terrain, on voit que le chercheur emporte avec lui tout ce qu'il sait, ce qu'il a appris, ce qu'il a lu : ses référents sont composés de ses connaissances générales (formelles et tacites) à propos du phénomène qu'il s'apprête à étudier, ainsi que, dans l'ensemble, de ses prénotions, ses attentes, ses intuitions, etc. ; […]. » (Paillé et Mucchielli, 2008 : 79).

Rien ou presque ne me prédisposait à travailler dans la restauration. Enfant, les sorties familiales au restaurant étaient rares et aucune personne de mon entourage n'exerçait un métier de bouche. Tout commence pour moi à l'âge de 15 ans, au terme de ma première année de gymnase, lorsqu'il me faut trouver du travail pour les mois d'été, histoire de gagner quelques sous et de faire mes premières armes dans le monde du travail. Désireuse de décrocher rapidement quelque chose, je prend mon courage à deux mains et décide de me lancer à l'assaut de la rue commerçante de la ville la plus proche, en vue de proposer mes services dans les différentes enseignes. Kiosque, tea-room,

magasins d'alimentation, cafés, cinéma, tout y passe… En vain. Découragée par ces multiples refus, il me faut attendre le dernier restaurant de la rue pour qu'un patron accueille ma proposition positivement. En quelques minutes, l'affaire est conclue : cet été, je ferai partie des « extra » et pour me faire la main, je serai affectée derrière le buffet pendant les repas pour préparer les boissons et faire la vaisselle. A priori, la tâche me semble relativement simple et peu attractive, mais la satisfaction d'avoir décroché un travail suffit à me ravir.

Le premier jour de travail, j'arrive fièrement, comme prévu à 11h, vêtue selon la consigne d'une chemise blanche immaculée et d'une petite jupe noire. Nico, le patron, me présente à l'équipe de cuisine et du service, et tout le monde se montre d'emblée très gentil avec la nouvelle recrue que je suis. On m'explique brièvement mes tâches, mais déjà les premiers clients arrivent pour manger et c'est la valse des commandes qui commence. Deux « san-pel », un « château la pompe », trois « coca », quatre « espress », un « blanc limé ». Mes collègues défilent, pressé·e·s, devant le bar et me crient à leur passage leur commande de boissons. Très vite ma mémoire flanche, je ne sais plus qui a commandé quoi ; je n'ai plus de vaisselle propre ; je ne comprends pas ce qu'on me commande ; j'ignore dans quel verre et selon quelle dose il est d'usage de servir un « campari-orange » ; je ne parviens pas à assurer le rythme des cafés ; je mets du marc partout et souille mon uniforme, enfin, le produit vaisselle corrosif ne tarde pas à attaquer mes petites mains d'étudiante. Si mes collègues se montre compréhensifs, les clients le sont moins et commencent à s'impatienter. Je suis perdue, je « coule », mais la chaîne humaine qui dicte le rythme ne s'arrête jamais. Impossible d'y échapper. Au fur et à mesure que les clients s'en vont, je reprends espoir, pensant naïvement que la fin de mon calvaire approche. Erreur ! C'est précisément à ce moment-là que toute l'équipe de service s'empresse vers moi pour déposer des plateaux remplis de verres sales qui ne tardent pas à s'amonceler sur le bar, au point de le faire ressembler à un véritable champ de bataille. Le petit lave-vaisselle à ma disposition ne permet pas d'éponger le flux de la vaisselle sale, la chaleur qui s'en dégage me donne le tournis, et, pour ne rien gâcher, un puissant mal de dos me tord de douleur. Confinée dans cet espace restreint, je me sens prisonnière et submergée par un sentiment d'impuissance. Mes efforts semblent anéantis à chaque plateau déposé devant moi. Très vite, les larmes me montent aux yeux et l'envie de rendre mon tablier se fait pressante. Ce n'est qu'à 16 h

30 que je parviens finalement à terminer « ma » vaisselle et à nettoyer le bar. Je peux enfin quitter les lieux… avant de revenir à 18 h !

Quelques jours plus tard, les erreurs et les maladresses de la débutante ne sont déjà plus qu'un lointain souvenir. J'ai pris le pli et les heures de travail s'enchaînent sans que je n'aie plus le temps de les voir défiler. Je fais plus ample connaissance avec les serveuses, les serveurs et les cuisiniers et l'ambiance qui règne entre nous me donne l'impression d'avoir trouvé une nouvelle famille. Je suis ravie ! Le soir après le travail, la fatigue accumulée la journée ne suffit pas à nous faire rejoindre nos pénates, bien au contraire, il faut décompresser en douceur du stress du service qui nous anime encore. Nous sortons tou·te·s ensemble prendre un verre, voire plusieurs, passant la nuit à se raconter les anecdotes survenues dans la journée. Souvent le patron nous accompagne, heureux de se joindre à nous et de voir la bonne entente qui règne entre ses employé·e·s.

Ce premier été fut le premier d'une longue série pendant laquelle je devins une serveuse expérimentée, appréciée des clients, de mon patron et de mes collègues. Mais je dus faire mes preuves. C'est ainsi qu'on me fit attendre la deuxième année pour gagner le droit de « passer en salle » et de faire le service aux tables. Après avoir passé l'épreuve du bar et subi la subordination aux commandes des collègues, cette nouvelle mission tient du privilège. Le contact avec la clientèle, la gestion des tables, l'accès à la caisse enregistreuse, l'envoi des commandes en cuisine et la possession d'une bourse jouent pour beaucoup dans le prestige relatif du service en comparaison au travail de buffet. Cette montée en grade fut l'occasion de comprendre empiriquement ce que signifie « apprendre sur le tas » et croyez-moi, cette modalité d'apprentissage apporte son lot de difficultés. Si théoriquement le droit à l'erreur existe, la nécessité de travailler en équipe - de concert avec ses collègues et la cuisine - ainsi que la présence pressante des clients sont un puissant moyen de pression qui enjoint à apprendre rapidement, à faire vite, juste et bien. Je me souviens encore très bien du jour où j'ai malencontreusement oublié d'envoyer en cuisine la commande d'une table d'hommes d'affaire pressés. Dans le « rush » du service et l'enchaînement des commandes, celle-ci m'était sortie de la tête (accident relativement prévisible lorsqu'on débute et que le patron exige que son équipe travaille sans calepin, en mémorisant toutes les commandes). Le problème est qu'un oubli de ce genre ne devient manifeste que lorsqu'il est trop tard, c'est-à-dire au moment où les clients commencent à réclamer leur plat. N'envisageant pas leur avouer

mon erreur, je courus jusqu'à la cuisine, suppliant le chef de me préparer le plus rapidement possible cette commande oubliée et de la faire passer avant les autres. La négociation fut ardue, et la réprimande à la mesure de la faute commise, mais la faveur que m'accorda le cuisinier en chef me sauva la mise.

Au gré des erreurs, des maladresses, des oublis et des fréquentes remontrances du patron, c'est le métier qui « rentrait » et contre tout attente, le plaisir pris au travail allait croissant. Forte de mon expérience et fière de mes progrès, je « remis le couvert » chaque été. Fidèle au poste, je réussis, année après année, à négocier avec mon patron de meilleures conditions de travail, au point de doubler mon salaire initial et à accumuler une somme importante d'argent issus de mes pourboires. Chaque été, je voyais défiler de nouvelles « extras » et mon ancienneté me rapprochait toujours davantage des serveuses fixes. Je ne me lassais pas de ce travail ponctuel, ni même des clients, quand bien même ceux-ci n'étaient de loin pas toujours agréables. J'avais acquis une certaine popularité parmi les habitués et la horde de touristes qui prenait d'assaut le restaurant chaque jour était l'occasion de rencontres variées, et le plus souvent sympathiques. Au cœur des chaleurs estivales et du tourisme de masse, j'avais le sentiment d'être une actrice centrale de la vie publique et festive de cette petite ville. La bonne entente avec mon patron et la forte complicité que j'entretenais avec mes collègues était en outre ingrédient essentiel dans le plaisir que je prenais à exercer comme serveuse.

Vous l'aurez compris, les modalités de mon engagement dans le terrain sont particulières : pas d'observation participante au sens strict du terme, mais le retour sur la pratique d'une activité professionnelle exercée sur une période longue et prolongée dont j'ignorais à ce moment-là qu'elle deviendrait mon objet de recherche. Pendant dix ans, j'ai été serveuse dans le même restaurant lors des relâches scolaires et universitaires et j'ai également travaillé ponctuellement dans d'autres établissements en tant qu'extra. Malgré les différences notables qui subsistent entre la main-d'œuvre permanente et la main-d'œuvre saisonnière dont je faisais partie, l'exercice de cette activité à temps plein, sur des périodes relativement longues, et la pratique régulière du travail de service m'ont permis de connaître le métier de l'intérieur. À ce moment-là, je n'avais pas du tout envisagé un jour faire une thèse et encore moins qu'il en constituerait l'objet. Ce n'est qu'une fois engagée sur la voie de la sociologie du travail et de l'apprentissage du métier

de chercheuse que je décidais de prendre au pied de la lettre la recommandation de Mills selon laquelle la sociologue doit « apprendre à utiliser au profit du travail intellectuel l'expérience acquise dans la vie ; […] la scruter et l'interpréter » (Mills, 1997 : 200). La construction a posteriori d'une posture de chercheuse à l'égard de ce que j'avais expérimenté s'apparente à ce que Bulmer (1982) qualifie « d'observation participante rétrospective ». Une telle posture permet, dans une certaine mesure, de ne pas être dupe des discours de dissimulation et d'enjolivement de la réalité susceptibles d'être produits par des professionnel·le·s amené·e·s à parler de leur travail. En outre, l'expérience professionnelle et le savoir profane accumulés dans le domaine du service furent sans conteste un avantage considérable pour la conduite de la recherche. Bien loin de posséder « l'atout de l'étrangeté » dont parle Beaud et Weber (1998), la familiarité avec le métier étudié et le milieu professionnel de la restauration a en effet considérablement facilité certaines étapes de la recherche ; bien des subtilités m'auraient échappées si je n'avais pas été compétente d'un point de vue pratique sur les divers sujets abordés en entretien. La compréhension du langage indigène, du jargon propre à ce métier était immédiate. De même, j'avais fait l'expérience « corporelle » de l'activité, et je comprenais parfaitement la pénibilité ressentie, celle dont on s'accommode et qu'on passe sous silence. Traditionnellement, « le corps ne fait pas bon ménage avec la légitimité scientifique » (Renahy et Sorignet, 2006 : 23), cependant, je suis convaincue, à l'instar d'autres (Renahy et Sorignet, 2006), de la légitimité, voire de la nécessité lorsqu'il y a lieu, de mettre en mot « l'expérience par corps » de la chercheuse, la familiarité ou la proximité affective entretenues à l'égard du terrain. Taire cet aspect reviendrait à occulter une des conditions clé de la production des résultats.

Comme toute option méthodologique, la conversion d'une expérience personnelle au service de la production d'un savoir sociologique apporte aussi son lot de difficultés. L'exploitation du savoir profane accumulé se heurta notamment à la difficile construction d'une distance avec l'objet. Certes, j'avais déjà mis un terme depuis quelque temps à mes différents engagements professionnels en tant que serveuse, mais devenue gastronome et amateure de bonnes choses, j'étais aussi devenue une cliente assidue des restaurants, ce qui rendait la prise de distance ardue. Mon ancien patron joua un grand rôle dans ce processus, puisque c'est lui qui m'initia aux plaisirs de la table. Avoir servi sans relâche des bons petits plats avait progressivement fini par aiguiser mon intérêt pour l'art culinaire, la gastronomie sous toutes ses formes et les

grands crus. En bref, dans le cadre de ma recherche, il me fallait réfléchir au travail des serveuses et des serveurs, et hors travail, je me retrouvais immergée dans mon terrain, à me faire servir à boire ou à manger par la catégorie de personnes dont je cherchais à analyser le travail. Cet entre-deux permanent fut parfois difficile à gérer, tant j'avais l'impression qu'il réduisait à néant mes efforts d'objectivation et de prise de distance. À la fois incapable de réfléchir à mon objet en faisant fi de mes connaissances empiriques et incapable de laisser à l'entrée d'un restaurant ma casquette de sociologue du travail pour jouer le rôle d'une simple cliente, je dus me résoudre à composer avec cette double insertion dans l'univers scientifique et dans celui de la restauration. D'abord vécu sur le mode de la résignation, cette entre deux biographique révéla pourtant son potentiel au moment des analyses. En fait, le changement de statut – de serveuse à cliente – m'avait permis d'expérimenter empiriquement une nouvelle place dans la relation de service, celle de la bénéficiaire, ce qui eut pour effet de stimuler mon imagination sociologique laquelle « consiste essentiellement à changer de perspective à volonté » (Mills, 1997 : 216).

Mes liens personnels au terrain ne s'arrêtent pas là. Peu avant que ne s'impose le choix de m'engager sur ce terrain de recherche et la nécessité de prendre de la distance avec cette activité, ma sœur et son compagnon s'engagèrent dans une reconversion professionnelle radicale en abandonnant leur métier d'enseignant·e pour reprendre un restaurant. Si j'ai pu à certains moments me sentir « envahie » par mon objet, l'entrée d'un membre de ma famille dans la restauration et son installation dans l'indépendance me permit toutefois d'enrichir considérablement mon point de vue sur l'activité étudiée. Tout au long de la recherche, j'ai pu suivre, de près ou de loin, tous les événements qui ponctuent la vie de cette entreprise. Le restaurant familial m'a donné l'occasion d'appréhender le fonctionnement d'un établissement sur le long terme, les modalités de gestion de la main-d'œuvre ainsi que les rapports entre salarié·e·s et employeurs. Si aucune donnée formelle de type entretien ou note de terrain n'a été récoltée dans ce lieu, il n'en reste pas moins vrai que mon immersion familiale dans le monde de la restauration a nourri l'ensemble de mes analyses. Les nombreux échanges avec ma sœur, son compagnon et leurs employé·e·s, ainsi que toutes les anecdotes qui m'ont été relatées ont sans aucun doute imprégné mes réflexions.

Au final, si j'ai pu, à certains moments, considérer mes différentes implications dans le monde de la restauration comme un handicap qui venait anéantir mes espoirs de

scientificité, je suis d'avis aujourd'hui que mon parcours biographique et les efforts d'auto-analyse qui l'accompagnent se sont surtout révélés être une précieuse ressource dans la conduite de la recherche. Serveuse, cliente, sœur d'une patronne de restaurant, mon expérience empirique de la restauration a le mérite d'être plurielle et de multiplier les points de vue. La proximité affective qui me liait à mon terrain exigeait toutefois un effort particulièrement important d'objectivation, condition nécessaire à la production sociologique. Il me fallait faire rempart à la tentation de raisonner en termes déductifs et prévenir le risque de ne retenir des données récoltées que ce qui faisait écho à mon expérience. En résumé, il s'agissait de « rendre étranger ce qui est familier » (Beaud et Weber, 1998 : 146) de manière à éviter de projeter ma propre vision du métier dans le rapport noué à mon objet.

2. L'ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF COMME OUTIL DE RECOLTE DES DONNEES

Pour faire de mon expérience une ressource d'analyse, procéder par entretiens semi-directifs m'est apparue comme la méthode la plus pertinente. L'immersion dans le milieu enquêté procédant de ma biographie antérieure, la démarche d'observation participante ne constituait pas à mes yeux l'outil méthodologique le plus fécond pour mettre au jour les différentes dimensions constitutives de cette activité professionnelle. Avant de donner la parole aux serveuses et aux serveurs, j'ai tenté au préalable d'objectiver ma connaissance du métier en prenant la place de l'interviewée, dans l'idée de mettre au jour tout ce que l'expérience quotidienne du travail avait contribué à rendre invisible ou comme allant de soi, et le mettre au service de l'élaboration d'une grille d'entretien pertinente. Cette étape fut l'occasion d'une première rupture avec l'état d'esprit dans lequel que je me trouvais au début de la recherche, à savoir l'impression que je savais (trop bien) en quoi consistait le travail des serveuses et des serveurs de restaurant. Dans le combat engagé contre mes convictions et mes intuitions, cet entretien me fit prendre conscience de la particularité de mon expérience, celle d'une étudiante qui travaille de manière ponctuelle et temporaire pendant des périodes plus ou moins longues pour financer ses études. Je compris alors que les raisons de mon engagement professionnel, les modalités de ma participation au travail, mon rapport au travail, ma relation à la clientèle, mes rapports avec les collègues de travail et

certainement les tâches qui m'étaient confiées, tout cela était largement informé par mon statut d'étudiante. J'avais donc « touché » au métier, mais une autre chose était d'en comprendre le cœur. Je pris donc le parti de considérer mon expérience comme un aperçu, un stock de connaissances utiles, mais non suffisantes, sur lequel m'appuyer pour mener mon terrain et entrer dans le monde des interviewé·e·s. C'est ainsi que je me donnais comme tâche d'appréhender ce qui fonde le métier de serveur/serveuse, en Suisse et dans le cadre des restaurants traditionnels, à travers le discours de celles et ceux qui vivent de cette activité. Par le biais des entretiens que je me proposais de mener, il s'agissait de constituer un matériau empirique me permettant d'accéder, à la fois aux discours sur les pratiques professionnelles et à l'expérience subjective des personnes. Les principaux thèmes qui ont structuré la construction de mes questions sont l'entrée dans le métier, la question de l'apprentissage et de la socialisation professionnelle, le contenu du travail, la relation aux différents acteurs impliqués dans le fonctionnement du restaurant, les conditions d'exercice de l'activité, l'interaction avec les clients, les projets professionnels et personnels[38]. Ces différents aspects visaient à circonscrire le métier de manière large, dans sa dimension interactive et biographique, en privilégiant un style de questionnement modal et une entrée par les pratiques et l'expérience subjective du travail, tout en inscrivant les discours dans la dynamique des trajectoires individuelles. L'emprunt à la psychologie clinique et notamment au dispositif méthodologique de « l'instruction au sosie » développé par Clot (1995b), s'est avéré particulièrement heuristique pour saisir à la fois le contenu de la tâche et l'expérience vécue du travail. Ajusté à des fins sociologiques, j'ai utilisé le procédé qui consiste à placer l'interlocuteur ou l'interlocutrice dans une situation où la personne est amenée à expliquer son travail et à transmettre à l'enquêtrice la façon d'accomplir effectivement l'activité pour la remplacer de sorte que personne ne s'aperçoive de la substitution[39]. En favorisant la mise en mots de ce qui est fait (ou de ce qui ne l'est pas) et de la manière dont est vécue la situation de travail, cette démarche est tout particulièrement fructueuse lorsqu'il s'agit d'interviewer des travailleuses et des travailleurs convaincu·e·s que leur activité ne nécessite aucune qualification particulière.
Le matériel discursif obtenu mêle trois niveaux : ce que les gens disent de ce qu'ils font (les discours sur les pratiques professionnelles), le sens qu'ils donnent à ce qu'ils font

[38] Cf. grille d'entretien, annexe 1.
[39] Ibid.

(l'image qu'ils ont d'eux-mêmes, la perception de l'activité, le rapport au travail), et ce qu'ils pensent qu'on pense de ce qu'ils font (leur positionnement face aux représentations que la société véhicule à l'égard de ce qu'ils sont et font). La consultation de la littérature sociologique, l'analyse documentaire des textes de lois[40], de divers sites internets relatifs aux données statistiques, à l'histoire suisse, aux associations professionnelles et syndicales et à la formation professionnelle[41], ainsi qu'un entretien avec un représentant de Hotel & Gastro Union, l'organisation professionnelle suisse des collaborateurs, collaboratrices et cadres de l'hôtellerie-restauration, sont également venus compléter ma démarche.

Au final, mon dispositif méthodologique s'appuie sur plusieurs types de données, dont le degré de formalisation varie considérablement. En partant de mon expérience et de la littérature existante pour mener des entretiens semi-directifs, la méthodologie de recherche utilisée combine une démarche déductive et inductive sous la forme d'un aller-retour incessant entre les matériaux discursifs recueillis et les éléments de théorisation disponibles. Dans cette démarche d'interprétation des données, la mobilisation de la littérature laisse une large place à « l'attention portée à ce qui émerge du terrain […] [et qui] permet de "découvrir" des points de vue inédits » (Guillemette, 2006 : 33).

3. LES CONTRAINTES DU TERRAIN

Contre toute attente, la difficulté à recueillir des récits de serveuses et de serveurs fut particulièrement marquée. A priori, l'accès au terrain semblait relativement aisé et entrer en relation avec des serveuses et serveurs de restaurant ne devait pas poser problème. La pléthore de restaurants ne faisait pas de cette catégorie de salarié·e·s une « denrée rare » et la nature du terrain écartait d'emblée les obstacles institutionnels propres aux

[40] *Convention collective nationale de travail pour les hôtels, restaurants et cafés*, entre l'organisation professionnelle et les syndicats (Hotel & Gatro Union, Unia, Syna) et les associations patronales (Swiss Catering Association, GastroSuisse, hôtelleriesuisse), 2007, 2008, 2009 et 2010.

[41] Dictionnaire historique suisse : http://www.dhs.ch; GastroSuisse : http://gastrosuisse.ch; Hotel & Gastro Union : http://www.hotelgastrounion.ch/hotelgastrounion/f/index.php; Portail national sur l'orientation scolaire et professionnelle : http://www.orientation.ch; Service Cantonal de Recherche et d'Information Statistiques : http://www.scris.vd.ch/; Syndicat interprofessionnel Unia : http://unia.ch

contextes bureaucratiques. La difficulté est intervenue dans l'approche de cette population. L'existence de l'association professionnelle Hotel & Gastro Union aurait pu constituer une modalité d'accès au terrain, mais le faible taux d'adhésion et le profil peu représentatif de ses membres (niveau de qualification relativement élevé, peu d'étrangers et peu de femmes) ont conduit à abandonner rapidement cette voie. Activer mon réseau représentait une solution alternative, je pris cependant le parti de trouver des personnes que je ne connaissais pas et qui ignoraient mon expérience dans le domaine, pour éviter le risque d'un discours trop marqué par l'implicite. Aussi, me restait-il comme seule option d'entrer en contact avec les interviewé·e·s par le biais de la méthode du « porte-à-porte », en me rendant dans les restaurants pour tenter de décrocher des entretiens. Si la démarche paraît relativement simple, c'est sans compter les contraintes du terrain et les obstacles en lien avec la nature du travail du personnel de service et ses conditions de travail. La disponibilité permanente requise pour le client ne laisse que de très rares moments de répit, c'est pourquoi je choisis avec soin les moments de la journée que je savais, par expérience, être plus calmes : avant le service (vers 11 h ou 17 h 30) ainsi qu'en fin de service (vers 14 h ou 23 h). À noter que je me suis toujours directement adressée au personnel, sans informer formellement la direction des établissements visités. Malgré cette précaution dans le choix des plages horaires, il n'en resta pas moins problématique d'interrompre les serveuses et les serveurs dans leurs tâches pour leur expliquer brièvement ma recherche et leur présenter ma requête. Ma présence éveilla bien souvent la suspicion et une bonne partie de refus essuyés tiennent à l'assimilation de la sociologue à la journaliste. Une autre difficulté a tenu à l'impossibilité de présenter ma démarche sans être sans cesse interrompue par les sollicitations de clients envers le personnel de service, qui, tout en m'écoutant, ne cessait jamais de garder une constante attention à ce qui se passait autour de lui. Il me fallut répéter, préciser, pour au final me voir lâcher un *« là, je n'ai pas le temps et en dehors du travail non plus ! »*. Et lorsqu'on m'écoutait jusqu'à la fin, beaucoup, malgré leur intérêt, ont argumenté leur refus par le peu de temps libre laissé par un métier difficile à articuler avec une vie privée et familiale. Le temps, voilà une denrée rare pour ces salarié·e·s. Au travail, la pression ne se relâche jamais et la durée du travail est particulièrement longue et imprévisible. Une autre réaction qui m'a été opposée fut un certain étonnement à l'égard de mon intérêt pour un métier dont on me dira à plusieurs reprises *« qu'il n'y a pas grand-chose à dire ! »*. Enfin, nombreuses sont les

personnes qui ne s'estimaient pas légitimes pour répondre à mes questions au motif qu' *« elles n'étaient pas du métier »*, car sans formation reconnue pour exercer leur activité. Cette conviction de ne pas être la personne adéquate, ainsi que la peur de ne pas être à la hauteur ou de dire quelque chose de faux ont d'ailleurs sous-tendu toute la relation d'enquête. Passé cette étape, le parcours de la combattante ne faisait que commencer. D'abord, les promesses d'entretien péniblement obtenues se sont traduites par une effectivité réduite, le nombre de désistements tournant autour trois sur quatre. Mon expérience de serveuse me pousse à attribuer une partie des défections à l'extrême imprévisibilité horaire qui prévaut dans le milieu de la restauration indépendante. Les horaires de travail dépendent directement du flux de la clientèle, ce qui a probablement empêché certain·e·s de mes interlocutrices et interlocuteurs de quitter leur service à l'heure prévue, les libérant bien au-delà de l'horaire annoncé. Pour celles et ceux qui travaillent en horaire coupé, la reprise du service vers 18 h ne leur laisse pas beaucoup de répit entre le service de midi et celui du soir. Le peu de temps à disposition explique probablement leur décision de renoncer à faire entretien portant sur leur activité professionnelle, celle-ci les accaparant déjà passablement. Par ailleurs, dans un milieu où le travail au noir est particulièrement répandu, la peur des représailles, malgré l'anonymat que je garantissais, doit aussi être prise en compte. Ne pas vouloir risquer sa place de travail, voire parfois sa présence en Suisse pour un entretien avec une inconnue est aisément compréhensible. N'oublions pas que « l'entretien constitue toujours une intrusion dans la vie des personnes contactées : intrusion dans leur agenda et leur temps personnel, mais aussi intrusion dans leur intimité. Le sociologue qui sollicite un entretien est, quels que soient la configuration du terrain d'enquête et le dispositif de prise de contact adopté, un étranger dont la demande constitue une anomalie […]. » (Demazière, 2008 : 20).

Le manque de temps dont souffrent ces salarié·e·s a également parfois pu altérer la conduite des entretiens. Dans certains cas, les conditions de réalisation de l'entretien préalablement négociées (horaire, lieu, durée) ont été modifiées à l'initiative des enquêté·e·s. Les imprévus, les allongements d'horaires et le stress ont aussi, certaines fois, empêché mes interlocuteurs de me consacrer le temps nécessaire pour aborder de manière approfondie l'ensemble des questions que je projetais. Aussi ai-je dû parfois me résoudre à me contenter de réponses lacunaires et à renoncer aux relances envisagées, au prix des conséquences que cela comporte dans la qualité des données récoltées.

Quelques rares entretiens ont été réalisés sur le lieu de travail, et pendant le temps de travail des personnes. Les fréquentes interruptions de la discussion pour aller servir les clients, la fatigue entraînée par le service écoulé se traduisant par une attention minimale et des réponses extrêmement brèves aux questions ont porté atteinte au déroulement des entretiens. Les conditions d'obtention des données n'ont donc pas toujours été idéales. Par ailleurs, compte tenu de ce que je viens d'évoquer, parler de « sélection » de mes enquêté·e·s ne semble pas le terme le plus approprié. Il suppose en effet un choix que les difficultés rencontrées sur le terrain ne m'ont pas vraiment permis de faire. Les 31 personnes qui composent au final ma population ne sont pas le résultat d'un tri sur le volet, mais le fruit d'une conquête difficile qui regroupe les serveuses et serveurs qui ont accepté de s'entretenir avec moi. Malgré tout, les récits recueillis sont pour la majorité d'une extrême richesse. Leur force réside dans le style d'expression très direct des interviewé·e·s. Le propos est parfois bref, mais, il est condensé, rarement digressif et souvent épuré. C'est sur ce registre discursif que celles et ceux qui ont accepté de s'entretenir avec moi n'ont pas hésité à me livrer leur expérience, à m'ouvrir les portes de leur univers professionnel et personnel et à me confier leur histoire, leur vécu et leur perception du monde.

4. DE L'UTILITE DE LA DISSIMULATION

En matière de stratégie de présentation de soi, j'ai délibérément pris le parti de cacher à mes interlocuteurs et interlocutrices la familiarité entretenue avec leur travail. Me présentant comme sociologue désireuse de mener une recherche sur le métier de serveur/serveuse, l'objet de l'entretien a été présenté comme portant sur le recueil de témoignages de serveuses et de serveurs d'accord de me livrer leur expérience, de parler de leur pratique professionnelle, de leur parcours et de leur vécu du travail. Bien que contestable en matière d'honnêteté, cette position me semblait pourtant être une des conditions pour mener à bien mes entretiens. Car si la distance sociale et l'asymétrie des positions entre la sociologue et les enquêté·e·s ne facilitaient pas la production du discours, en revanche l'identification comme « pair » comportait le risque d'un appauvrissement du propos, par la production d'une situation d'entretien peu favorable à l'explicitation des pratiques, sous prétexte d'une connaissance partagée du métier.

Mon statut d'intellectuelle - du moins la perception qu'en avaient les interviewé·e·s - les a parfois intimidé·e·s et peut être un facteur explicatif des refus d'entretien. Pourtant, prendre le parti d'opter pour la dissimulation de mon expérience du service en restauration atténuait selon moi cet écart des positions par la valorisation de l'expertise particulière que les enquêté·e·s possèdent sur le sujet de l'entretien, face à une enquêtrice « ignorante ». Cette position ne fut toutefois pas toujours aisée à maintenir. L'image d'intellectuelle que me renvoyaient mes interviewé·e·s, qui par ailleurs se trouve être une composante importante de mon identité, s'accommodait donc parfois mal avec le sentiment de proximité que j'éprouvais face à ces personnes. Dès lors, un biais lié à l'influence de mon statut d'intellectuelle sur la production du discours des personnes rencontrées n'est pas à exclure. Il est à ce sujet fort probable qu'elles auraient pu dire autre chose à quelqu'un·e d'autre. C'est en tout cas dans ce sens que j'interprète la comparaison récurrente qu'elles font entre leur activité et le travail de bureau. D'ailleurs, lorsqu'il m'est arrivée quelques fois d'évoquer mon expérience de serveuse en fin d'entretien, cela eut pour effet de modifier leur façon de s'adresser à moi. À cet instant, je devenais « une des leurs », quelqu'un qui sait ce que c'est le métier et à qui l'on peut confier certaines choses.

Compte tenu de l'influence de l'environnement sur le déroulement de l'entretien (Blanchet et Gotman, 1992), la dimension temporelle et spatiale de la situation d'entretien doivent aussi être évoquées. La plupart des entretiens ont été réalisés immédiatement à la sortie du travail (soit pendant la coupure de l'après-midi, soit en fin de journée) dans des café-restaurants différents du lieu de travail des interviewé·e·s. Ces paramètres ont été fixés par les enquêté·e·s en fonction de leurs disponibilités et ont sans aucun doute eu un impact important sur la production du discours. Certes, ce lieu d'entretien ne favorisait pas chez mes interlocutrices/interlocuteurs l'abandon de leur rôle professionnel. Mais le choix de me rencontrer là plutôt qu'ailleurs suggère que ce contexte était, pour eux, celui où ils se sentaient le plus à l'aise. Au final, si la double casquette d'intellectuelle et de cliente creusait une distance sociale entre la sociologue et les serveuses/serveurs, la dynamique de nos échanges me conduit à penser que les indices de mon expérience du métier et de la proximité affective que j'entretenais avec mon terrain ont permis de réduire ce fossé et ont influencé de manière significative le déroulement de l'entretien, en participant à la construction d'un climat de connivence propice à la narration.

5. METHODE D'ANALYSE DES ENTRETIENS

Convaincue de l'aspect déterminant du contexte organisationnel et de la dimension interactive du travail pour comprendre un métier, il me parut nécessaire, pour extraire le sens de mes données, de les lire au travers du modèle de fonctionnement idéal-typique d'un restaurant traditionnel, du point de vue des professionnels du service. Comme le dit Hughes (1996 : 66), « aucun travail n'est complètement intelligible si l'on ne le rapporte pas à la matrice sociale dans laquelle il existe, ou au système social dont il fait partie ». « La division du travail […] implique l'interaction ; car elle ne consiste pas dans la simple différence entre le type de travail d'un individu et celui d'un autre, mais dans le fait que les différentes tâches sont les parties d'une totalité, et que l'activité de chacun contribue dans une certaine mesure au produit final (Hughes, 1996 : 61). Si l'on suit ce raisonnement, en tant qu'entreprise de production et de service, la bonne marche d'un restaurant nécessite le concours de plusieurs acteurs : les cuisiniers et le personnel de service, le patron et les clients. C'est ainsi que je décidai de rapporter le discours de mes enquêté·e·s à l'échelle de l'établissement et du travail à réaliser par ses différents membres pour en assurer le fonctionnement optimal. Cet angle d'analyse permet de voir la contribution de chaque individu au fonctionnement d'un système plus large. Si les serveuses et les serveurs ne sont pas forcément soumis·e·s à des modalités de travail identiques, tou·te·s possèdent un savoir précieux sur ce qui doit être fait pour qu'une telle structure fonctionne, ceci non seulement grâce aux expériences accumulées dans différents postes au cours de leur carrière, mais aussi parce que le travail de chacun·e est étroitement relié à celui des autres. Dans cette perspective, les discours singuliers sont considérés comme autant de points de vue dont l'accumulation, la mise en perspective et la comparaison permettent d'éclairer ce qui est en jeu dans cette activité.
Dans un premier temps, l'examen phénoménologique du corpus d'entretiens a permis de se familiariser avec les données, de s'imprégner des propos tenus, et de rentrer dans le monde de chaque interviewé·e. La diversité des situations professionnelles, des expériences et des profils eut d'abord le don de décourager la chercheuse qui n'y voyait qu'un obstacle de taille pour l'analyse d'un métier dont l'unité paraissait improbable, tant ses déclinaisons semblaient d'une spécificité irréductible. J'ai ensuite procédé à une sorte d'inventaire des différentes positions, avis ou pratiques individuelles à l'égard des différents sujets abordés en entretien. À ce stade ont alors émergé une foule de

questions auxquelles j'ai tenté de répondre en adoptant une méthode d'analyse qualitative que Paillé et Mucchielli (2008) nomment « la production de texte » ou « l'écriture analytique ». Cette méthode consiste à rédiger au fur et à mesure de l'analyse des « essais de sens », à proposer des pistes de compréhension, des tentatives d'interprétations sous la forme de petits textes isolés qui s'enrichissent progressivement, subissent des modifications et sont petit à petit mis en relation entre eux pour permettre au final de dégager des récurrences. « L'un des avantages à pratiquer l'écriture en texte suivi est qu'elle laisse place à la création et à l'expression spontanée […]. Sa fluidité et sa flexibilité lui permettent d'épouser les contours parfois capricieux de la réalité d'étude, d'emprunter des voies d'interprétation incertaines, de poser et de résoudre des contradictions, bref de faire écho à la complexité des situations et des événements » (Paillé et Mucchielli, 2008 : 127-8). La rédaction de ces mini-essais conceptuels s'est d'abord organisée selon le découpage thématique des entretiens, lui-même largement inspiré par les champs investigués traditionnellement par la sociologie interactionniste des groupes professionnels : les tâches, le « rôle » à tenir, les rapports entre les professionnel·le·s et la clientèle, les carrières ou encore les modalités d'apprentissage du métier. Les outils conceptuels proposés par l'approche interactionniste ont constitué un matériel heuristique pour aborder l'analyse, non sous l'angle des dynamiques en jeu dans le processus de professionnalisation, mais de la spécificité de l'activité professionnelle des serveuses et serveurs dans les restaurants traditionnels. La mise en relation de ces thèmes et les tentatives d'agencement ont ensuite permis de sortir les dimensions pertinentes et opératoires pour l'analyse, une dimension étant ici envisagée comme un continuum constitué de deux pôles qualitatifs qui doit englober tous les résultats (réponses) possibles, positives ou négatives. Par ailleurs, pour comprendre ce qui se joue dans un métier, une des missions importantes consiste à mettre au jour ce que font concrètement les serveuses et les serveurs de restaurant dans le cadre de leur travail. Pour répondre à cette question, je me suis d'abord appliquée à sortir des entretiens tout ce qui touchait de près ou de loin aux pratiques de travail, au contenu de l'activité. L'analyse permit de dépasser ma première impression d'une spécificité irréductible du travail effectué par chacun·e des mes interviewé·e·s. Deux grandes catégories de tâches ont alors pu être identifiées : celles qui relèvent directement du service à la clientèle et d'autres que je qualifie d'*annexe*s car elles s'inscrivent dans la continuité du service au client, sans en être au centre et sans

que ce dernier ne soit directement présent. Elles correspondent aux deux pôles d'un continuum qui va du travail réalisé dans le face-à-face avec la clientèle et considéré par les serveuses et les serveurs comme le cœur du métier, en passant par des tâches liées au service du client mais pas forcément effectuées dans le cadre d'une interaction directe avec lui, pour aller finalement vers des activités très éloignées du service au client et davantage liées à l'entretien du restaurant dans son ensemble. À titre d'exemple, prendre une commande ou proposer au client un vin qui s'accorde avec le plat qu'il a choisi relève de la première catégorie ; couper du pain pour l'amener à une table, aller chercher un plat en cuisine, faire la mise en place des tables relève de la seconde ; enfin descendre les chaises, balayer le sol, amener le verre vide à la cave ou vider les poubelles relève de la troisième. Ces tâches peuvent être hiérarchisées en fonction de l'importance de leur composante relationnelle, du lien plus ou moins étroit qu'elles entretiennent avec le service aux tables. Je montrerai à ce propos que les plus dévalorisées, celles qui font l'objet de tentatives de délégation, relèvent du nettoyage. Le contenu domestique de ce type de tâche et le fait qu'elles s'effectuent généralement en l'absence des clients lui confère une moindre valeur. Par contre débarrasser les assiettes vides d'une table qui a terminé de manger l'entrée, même s'il s'agit d'une tâche a priori ingrate, est plus prestigieux que de passer le balai en fin de soirée.

Le type de méthodologie utilisée dans l'analyse qualitative de mes entretiens peut être illustré par un autre exemple, celui des relations entre collègues, un aspect rapidement apparu comme un thème central dans les entretiens. L'amitié, l'entraide au travail, les verres pris après le boulot, les sorties hors travail, le sentiment d'appartenir à une famille, tout ça je l'avais vécu dans le cadre des mes engagements successifs comme serveuse et je ne m'étonnais en rien de les retrouver dans les propos des interviewé·e·s. Mon expérience ne me fournissait toutefois pas les clés d'analyse pour expliquer l'existence de ces collectifs de travail, ni pour en définir précisément les contours. Une analyse approfondie a permis de montré que si chaque établissement héberge un collectif de travail informel plus ou moins fort, tou·te·s les serveurs et serveuses n'occupent pas la même place dans le groupe. J'ai alors pu dégager des positions différenciées dans ces configurations collectives localisées que sont les collectifs. L'analyse de ces positions respectives éclaire différentes facettes du collectif et a notamment permis de mettre au jour la relation entre les collectifs de travail et la réalisation du travail.

IV. PARTIE ANALYTIQUE

Derrière la diversité des histoires de vie, des parcours, des projets, des situations de travail et des conditions d'emploi de mes enquêté·e·s, se profile en creux un métier que cette partie analytique se propose de cerner. Il s'agit de donner un contenu sociologique à un métier qui se réduit, pour l'instant, à un nom, à un titre relevant à la fois d'une « catégorisation ordinaire » et d'une « désignation indigène » et sous lequel est indifféremment rangée une population hautement variée aux situations de travail très différentes. À cette fin, dans un premier temps, je dégage de l'expérience partagée d'un même travail les différentes caractéristiques qui tiennent lieu de dénominateur commun à l'ensemble du personnel de service de la restauration traditionnelle. L'accent est mis sur le contenu du travail, sur ce qui *fait* le métier de serveur/serveuse du point de vue du travail à fournir pour le client, face au client, et plus largement pour la bonne marche du restaurant. Si la première partie entend ainsi cerner les multiples facettes du travail des serveuses et des serveurs en restauration, la seconde traite plus spécifiquement des relations sociales dans l'entreprise, tant horizontales que verticales. Enfin la troisième partie met en évidence les principaux mécanismes de différenciation de la main-d'œuvre en examinant les horaires de travail et les parcours professionnels.

PREMIERE PARTIE : LE TRAVAIL DE SERVICE DANS UN RESTAURANT TRADITIONNEL

1. EN GUISE DE PREAMBULE

1.1. " Serveuse ? Tout le monde peut le faire ! "

Dresser un constat des idées véhiculées par la société à l'égard du métier de serveur et de serveuse constitue une bonne entrée en matière pour l'analyse.

Le service à autrui peut prendre des formes très diverses qui procurent plus ou moins de prestige aux personnes qui l'accomplissent, mais dans l'imaginaire collectif, servir des clients dans un restaurant traditionnel reste associé à une activité peu gratifiante, peu morale voire amorale, qui ne demande aucun savoir-faire et laissée à celles et ceux qui occupent le bas de l'échelle sociale. Sur le mode de la résignation, les serveuses et les serveurs évoquent dans leurs discours cette image peu reluisante que leur renvoie la société. Le témoignage qui suit dénote de l'immense décalage qu'il peut exister entre le rapport de certain·e·s enquêté·e·s à leur travail et le regard que porte la société sur ce qu'ils font. C'est ainsi que le sentiment de Francine d'exercer un *beau métier* se heurte à un jugement social profondément dépréciatif qui taxe les personnes qui l'exercent de « ratés ».

> *« Moi je trouve que c'est un beau métier, personnellement, mais je trouve un peu difficile le regard des gens sur la profession. Enfin, je veux dire quand t'es un raté tu finis serveuse ou caissière, c'est un peu l'image qu'on a, et ça je trouve un peu dommage quoi. » (Francine)*

Bien que l'image sociale d'une activité soit coproduite par différents acteurs – les profanes/le public, les médias et les professionnels eux-mêmes (Mathieu-Fritz et Bercot, 2008), dans le cas du service en restauration, le discours des professionnel·le·s est étouffé par le poids des jugements émis par la société à l'égard de ce qu'ils font, voire de ce qu'il sont. Le statut est moindre et les représentations symboliques associées au métier de serveuse/serveur restent négatives. Plusieurs éléments concourent à la dévalorisation et au faible prestige de ce groupe professionnel, de ses membres et de leur travail.

Un premier élément tient à « l'ouverture » de ce marché du travail et aux conditions d'entrée dans le métier. Rares sont les personnes qui affirment avoir nourri le projet de devenir serveur ou serveuse ou qui avaient pour ambition de s'engager dans cette activité avant de l'exercer. Même celles qui sont au bénéfice d'une formation reconnue admettent le plus souvent avoir choisi cette voie « par hasard » ou faute de mieux. C'est que les conditions de travail du personnel de service sont peu attrayantes : ce métier est une des activités professionnelles dans notre pays qui procure les plus bas revenus à ses membres, avec en sus des horaires longs et atypiques. Rien d'étonnant à ce que la branche peine à trouver de nouvelles recrues prêtes à se former (Amira, 2001). En outre, le diplôme ne conditionne en rien la pratique du métier. S'il permet, en théorie, une petit avantage salarial, les conditions d'entrée restent très lâches et les qualifications requises particulièrement faibles. Un autre élément susceptible d'expliquer le faible prestige de cette activité de service réside dans une utilité sociale qui peine à lui être reconnue. Aller au restaurant, c'est payer pour se faire servir à manger, or se préparer un repas (cuisiné ou surgelé) et se le servir relève d'une compétence partagée pour toute personne autonome. Le rôle qu'on reconnaît aux restaurants dans le maintien des sociabilités ne change rien à la situation, ni même le fait que la prise de repas à l'extérieur est une option qui « dépanne » un grand nombre de personnes actives et non actives. Les serveuses et les serveurs sont par ailleurs peu présent·e·s sur la scène médiatique. Seul le meilleur sommelier de l'année gagne le droit d'occuper le devant de la scène le temps d'une journée. Quant aux *petites mains* qui servent à manger, elles retiennent rarement l'attention. Et lorsque leur sort est évoqué dans la presse, c'est sur un mode misérabiliste qui dénonce, sans pour autant s'en offusquer, les conditions de travail difficiles, les bas salaires et le travail au noir dans l'hôtellerie-restauration. La nature des tâches effectuées par les serveuses et les serveurs participe également à la dévalorisation de cette activité par la proximité qu'elles entretiennent avec le travail domestique : servir à manger, préparer des boissons, nettoyer, débarrasser, c'est ce qu'assument quotidiennement et gratuitement la plupart des femmes au sein de leur foyer, bien souvent comme « servantes » de leur entourage familial. Certes, le caractère rémunéré du travail effectué par le personnel de service et le fait qu'il prenne place dans le circuit productif et la sphère publique le distinguent du travail domestique, mais comme le rappelle très justement Jany-Catrice (2007 : 30), « l'externalisation du domestique contribue à dévaloriser l'activité ». On peut en outre supposer que la

logique de « sous-traitance » (Nifle, 1999), qui caractérise le service délivré par les serveuses et les serveurs joue un rôle dans la dévalorisation du métier et la non-reconnaissance des compétences mises en œuvre. Car aller manger au restaurant, c'est bien prendre la décision de faire faire à quelqu'un d'autre ce que l'on est capable de faire soi-même (c'est-à-dire se nourrir). Or, c'est ce que Gorz (1990) qualifie comme du « travail de serviteur ». Dans ces conditions, les bénéficiaires du service peinent à reconnaître aux serveuses et aux serveurs la possession d'une expertise spécifique. Nous sommes ici bien loin du modèle goffmanien de la relation de service (Goffman, 1968) où un destinataire sollicite les services d'un spécialiste pour effectuer quelque chose qu'il n'est pas en mesure de faire lui-même. Ajoutons que « le point de vue du profane demeure empreint, en règle générale, d'une importante méconnaissance du déroulement de l'activité professionnelle, des attentes et des objectifs, des moyens et des contraintes, ainsi que des logiques qui sont propres à celui qui l'exerce […] » (Mathieu-Fritz et Bercot, 2008 : 24). L'idée que le travail des serveurs et des serveuses se réduirait à l'accomplissement de tâches aisément réalisables par le premier venu se voit en outre renforcée par le discours d'un grand nombre d'interviewé·e·s, qui n'ont souvent plus conscience des savoir-faire que nécessite la réalisation de leur travail. Comme en témoigne l'extrait qui suit, les serveuses et les serveurs reprennent à leur compte la tendance de la société en général, et des clients en particulier, à dénier leurs qualifications.

> *« Moi j'ai fait du secrétariat. Mais je ne sais pas… La restauration, c'est donné à tout le monde. Le secrétariat, faut déjà savoir taper à la machine. » (François)*

Sans être exclusives, plusieurs pistes d'explication peuvent être mobilisées, notamment le fait que « chaque salarié intègre en partie le regard que la société porte sur son travail » (Daniellou, 2006 : 24) et d'autre part, qu' « une grande partie des compétences des travailleurs est [ainsi] incorporée, inscrite dans le corps », ce qui rend difficile la mise en mot et la prise de conscience de la complexité de ce qui est fait. L'intériorisation de la non-qualification du métier par une majorité de celles et ceux qui l'exercent, peut être rapportée à ce que Barer-Stein (1989) nomme le « paradoxe de l'internalisation » *(paradox of internalizing*), idée selon laquelle plus vous en savez et moins vous en êtes conscient·e. Ce processus est favorisé par le fait qu'une bonne part des dispositions à posséder pour occuper ce genre de poste relève d'un ensemble de connaissances non-institutionnalisées acquises par l'expérience, dont la transmission

s'avère opaque pour l'observateur extérieur. Dans la perspective de Kusterer (1978), les activités marquées par un faible degré de routinisation, notamment en raison de la présence du client, transforment les situations de travail en opportunités d'apprentissage, en ce sens qu'elles nécessitent l'élaboration de « solutions » particulières qui finissent par constituer un stock de connaissances au travail (*working knowledge*). Le problème est qu'une fois acquise, cette habileté professionnelle conquise dans la pratique répétée du métier n'apparaît plus à la conscience de celles et ceux qui la possèdent. Pourtant, comme le suggère Leandro dans l'extrait qui suit, il suffit au profane de s'essayer à remplacer un·e salarié·e dit « non qualifié·e » pour se confronter à la nécessaire possession de ces « savoirs invisibles »[42].

> « *On croit que c'est facile, mais je vous promets que non. Je prends le mec qui me dit que c'est facile, je le mets à ma place et le mec, il est perdu ». (Leandro)*

Ces propos réveillent en moi le souvenir de mon premier jour de service aux tables, me renvoyant à cette impression de perte de maîtrise et au sentiment d'incapacité à faire face à la situation devant l'ampleur et la complexité de la tâche. Une chose essentielle que le regard extérieur ne perçoit pas, c'est que le travail du personnel de service consiste à délivrer un service à grande échelle, pour de nombreux convives simultanément[43].

> *« J'ai eu un client y a pas longtemps qui attendait son plat à midi, et il m'a demandé quand ça venait. Je lui ai dit : - Monsieur, vous êtes prochainement sur la liste, mais regardez y a un petit peu de monde. Et le mec, il a levé les yeux, il a regardé autour de lui et il a dit : - Ah ouais ! » (Cynthia)*

---

[42] Dossier « Les savoirs invisibles. De l'ethnoscience aux savoirs ordinaires ». *Sciences Humaines, 137*, 17-35.

[43] Ceci ne signifie pas pour autant que les restaurants traditionnels sont des organisations qui produisent un « service de masse ». « D'un point de vue organisationnel, produire en masse signifie que l'on prescrit un service unique dans divers lieux et temps. La massification instaure une dissociation entre un centre qui conçoit et formalise un service standardisé, d'une part, et des unités périphériques chargées de le réaliser, d'autre part. Dans les services comme dans l'industrie, la production "de masse" suppose une grande normalisation de la prescription, des modes opératoires, des artefacts et des comportements » (Dujarier, 2006b: 65). « Produire massivement un service, c'est offrir un service déterminé, préformaté, normé et unique à une multitude de clients et de gens » (Dujarier, 2006a : 24). À cet égard, la restauration de chaîne relève d'un service de masse parce que l'offre et le service se veulent identiques dans toutes les enseignes. Ce n'est pas le cas de la restauration traditionnelle qui cherche à produire un service adapté aux besoins spécifiques de chaque client et qui, nous le verrons, se caractérise par une absence relative de prescriptions et par une moindre séparation entre conception et exécution. La recherche de standardisation n'est cependant pas absente, mais elle existe davantage du côté de l'offre, c'est-à-dire des plats proposés sur la carte.

Il ne s'agit pas de servir un client mais 50 à la fois, tout en s'appliquant à donner l'impression à chacun d'entre eux qu'il est le seul, qu'il fait l'objet d'une attention particulière et reçoit un service « personnalisé » (Fine, 1996). Mais si ces efforts participent à la qualité du service, ils contribuent inévitablement à invisibiliser le travail et les compétences nécessaires pour y parvenir. Faire du bon travail suppose ainsi que le client ne se rende pas compte du travail et des efforts mis en œuvre pour y arriver. Les conditions de la reconnaissance du travail fourni sont alors particulièrement difficiles à mettre en place, mais je reviendrai sur ce point ultérieurement.

En définitive, même si « les individus ont eux-mêmes tendance à signifier que, à la base, notamment sur les postes d'exécutants, les tâches à accomplir n'ont rien de fondamentalement compliqué en elles-mêmes, […] ces propos n'impliquent pas qu'il faille les considérer comme immédiatement accessibles au premier venu » (Besucco, Tallard, Du Tertre et Ughetto, 2002 : 63). Et quand le regard extérieur ne voit pas, ou ne perçoit qu'une infime partie du travail réalisé par le personnel de service, seule une analyse détaillée du contenu du travail permet d'ouvrir la *boîte noire* du service et de lever le voile sur l'ampleur des tâches effectuées et des savoirs mobilisés dans la situation de travail. La catégorisation ordinaire du métier de serveuse/serveur en termes de « travail non qualifié » (Beduwé, Fourcade, Lemistre et Ourtau, 2003) résulte largement d'une conception réductrice du travail fourni, basée sur une représentation figée de l'activité qui se focalise sur la part visible du travail. Cette manière d'appréhender les choses empêche de voir tout ce que ces salarié·e·s réalisent simultanément (Laperrière, Messing et Bourbonnais, 2010), par exemple le fait que la présence physique de la serveuse à une table s'accompagne d'une attention constante au reste de la salle. Ou encore le fait que chaque membre de l'équipe a en charge le service, non pas d'une seule table, mais de plusieurs, ce qui requiert un sens de l'organisation et un important travail de coordination et de gestion pratique. Autrement dit, si le travail de service est perçu par le sens commun comme peu complexe, c'est entre autres parce qu'il est fréquemment considéré indépendamment de sa réalisation concrète au contact de la clientèle. Du point de vue de l'analyse, s'impose alors la nécessité d'envisager le travail en situation et de manière dynamique pour en saisir la complexité.

1.2. Description d'une journée de travail type

Dans son analyse pionnière de la relation de service, Goffman (1968) a montré toute l'importance de l'ancrage d'une relation de service dans un cadre particulier qu'il est impératif de prendre en compte pour appréhender la spécificité d'une activité relationnelle. Pour aborder mon objet, il paraît dès lors pertinent de *poser le cadre* en procédant à une description détaillée du déroulement des activités qui participent au fonctionnement quotidien d'un restaurant traditionnel et en mettant la focale sur le travail du personnel de service qui officie en salle. Privilégier une logique chronologique dans la description vise à donner un aperçu d'une journée type et permet de montrer qu'aux différents moments du service correspondent différentes tâches constitutives de l'activité du personnel de salle.

À l'heure de l'ouverture, le restaurant doit être propre et opérationnel, ce qui requiert des tâches de nettoyage et de mise en place comme balayer, descendre les chaises, allumer la machine à café, arranger la terrasse, mettre les cendriers sur les tables, agrafer les journaux, afficher les plats du jour dans les cartes, remplir les paniers de croissants, mettre en route la caisse enregistreuse, etc. Il est impossible que tout soit prêt si la personne du matin ne vient pas avant l'ouverture officielle de l'établissement. Avec l'arrivée des premiers clients, c'est la valse des cafés qui commence, généralement menée de front par une seule serveuse qui gère en même temps la préparation des boissons, le service aux tables, la prise de réservations téléphoniques, la venue des livreurs et la vaisselle. Du renfort arrive vers 11 h avec l'entrée en scène des personnes qui travaillent en horaire coupé, lesquelles commencent leur journée en prenant leur repas avec les cuisiniers pendant que la personne en horaire de jour sert les clients venus pour l'apéritif et commence la mise en place de la salle pour le repas. Vers 11 h 30, c'est la fin de la pause repas pour les uns et le moment où *la personne du matin* prend la sienne. Cette demi-heure précédant le début du « rush » de midi donne beaucoup à faire. Tout en se consacrant au service des boissons, il faut préparer la salle, dresser les tables, constituer une réserve de couverts propres, vérifier les stocks de boissons, approvisionner le bar et placer les réservations. Très souvent, l'équipe s'organise pour se partager le service des différentes sections de la salle. Vers 12 h, c'est l'arrivée des premiers clients, souvent pressés, qui viennent pour manger. Le personnel de service les

accueille, leur demande s'ils ont réservé, puis les installe à une table, leur donne la carte des mets, leur énonce les suggestions du jour et leur propose de commander les boissons. Il n'est pas rare que les clients énoncent déjà leur choix du plat à ce moment-là. Mais déjà des nouveaux venus font leur entrée et le même scénario se répète. C'est alors que la tension monte parce que même affairé, le personnel doit être toujours disponible pour l'ensemble de la clientèle. Le restaurant se remplit et le personnel gère simultanément accueil, prise de commandes, conseil au client, service des boissons et des plats, débarrassage des assiettes, passages en cuisine, encaissement des additions, etc. Attardons-nous un instant sur le service aux tables qui peut être artificiellement décomposé comme suit. L'entrée des clients dans le restaurant nécessite de les accueillir, et de vérifier leur réservation (s'ils en ont une) avant de les placer. Une fois installés, le personnel leur amène la carte des mets, propose un apéritif, et éventuellement les conseille et les renseigne. Cela suppose une bonne connaissance de la carte, des produits et des vins proposés par le restaurant. Suite à cela, la serveuse ou le serveur quitte la table soit pour passer derrière le bar et préparer les boissons commandées, soit pour énoncer la commande à la personne qui se tient derrière le bar et dont le travail consiste précisément à préparer les boissons et faire la vaisselle. Au service des boissons et du pain succède la prise de commande des plats qu'il s'agit de noter ou de mémoriser, de « rentrer » sur la caisse électronique et de transmettre physiquement ou virtuellement à la cuisine. Lorsque le repas commandé comprend une entrée et un plat principal, le personnel de service doit être attentif à *réclamer la suite* en cuisine lorsque les clients sont sur le point d'avoir terminé leur entrée. Car c'est uniquement sur demande que les cuisiniers se lancent dans la préparation du plat principal, et pour coller au plus près du rythme de chaque table, il est préférable qu'une pause, ni trop courte, ni trop longue, ponctue la fin de chaque plat. Affairée dans la salle, l'équipe de service doit en outre prêter une attention auditive permanente au signal donné par les cuisiniers qui sonnent au moyen d'une petite cloche, pour appeler les serveuses et les serveurs en cuisine à venir chercher les plats qui doivent être servis le plus rapidement possible afin d'éviter qu'ils ne refroidissent. À côté de chaque assiette, le chef de cuisine place généralement le bon de commande où figure le numéro de la table pour laquelle elle est destinée. Les assiettes sont brûlantes, la chaleur de la cuisine étouffante. Chargés de plusieurs assiettes et le plan des numéros de tables en tête, les serveurs repartent en salle apporter les assiettes, en essayant d'associer chaque

plat au bon convive. L'ensemble du service se déroule selon des procédures, respectant un certain protocole et des formes ritualisées de politesse. Servir par la droite et les dames d'abord par exemple. Généralement au milieu du repas, il est de bon ton que la serveuse ou le serveur vienne s'enquérir auprès de la clientèle de son bon déroulement. Une fois que tous les membres de la table ont fini de manger, la valse du débarrassage des plats peut commencer. Aux assiettes soigneusement dressées succèdent les restes de nourriture laissés par les clients. Il s'agit de ramener en cuisine ces assiettes sales, de jeter les déchets et de trier les assiettes et les couverts. Dans un deuxième temps, le serveur ou la serveuse retourne auprès des clients pour leur proposer desserts, cafés, et digestifs. Enfin, lorsque le client réclame l'addition, il faut solder la table sur la machine, vérifier que tout figure sur le compte, amener la note en prenant soin que le montant n'apparaisse pas au regard de tous, puis procéder à l'encaissement.

Ce qui vient d'être énoncé dresse un portrait général et non exhaustif des tâches requises dans le cadre du service à une seule table. Or sachant qu'un·e serveur/serveuse s'occupe généralement de plusieurs tables, il/elle est amené·e à fournir simultanément un tel service auprès de plusieurs tables, à jongler entre les différentes temporalités de chacune et à coordonner son travail avec ses collègues. Dans le même temps, le personnel de service doit également être disponible pour répondre aux nombreuses demandes et sollicitations des clients. Ceci implique une extrême capacité d'organisation, de hiérarchisation des priorités et de gestion du flux des clients.

Vers 14 h, la majorité des clients sont partis et la pression retombe. À ce moment-là, un membre de l'équipe de service se charge d'ouvrir les tiroirs réfrigérés de boissons pour faire le comptage de ce qui a été servi, descendre le verre vide à la cave, trier les bouteilles et remonter le stock nécessaire. Cette tâche est particulièrement pénible en raison de la charge importante représentée par les litres de boissons à remonter, mais aussi compte tenu du contact à la saleté qu'elle implique. En salle, le restaurant ressemble à un champ de bataille et l'équipe s'affaire à débarrasser les tables, à les nettoyer, à ramener les cendriers pleins, les serviettes usagées et les verres vides jusqu'au bar où la vaisselle s'amoncelle rapidement et submerge de travail la personne derrière le buffet. Une fois les derniers clients partis, l'équipe qui travaille en coupure termine son service pour reprendre en début de soirée. La personne en horaire de jour assure le service l'après-midi et jongle entre le service des boissons et la remise en ordre du restaurant pour le service du soir. Il est très fréquent qu'elle réalise aussi des tâches de

nettoyage en période de faible affluence. Vers 18 h, l'équipe en coupure reprend son service et prend la relève de la personne en horaire de jour qui termine sa journée de travail une fois que l'équipe du soir a terminé de manger. À peu de choses près, le scénario évoqué plus haut se répète : mise place, placement des réservations, préparation des cartes, organisation de la salle. Le service du soir s'étend toutefois sur un temps plus long que celui de midi, qui va généralement de 19 h à 23 h. La clientèle n'est plus composée des travailleurs du quartier mais de personnes en sortie, ce qui, je vais le montrer, a des incidences sur les prestations des serveuses et des serveurs. En fin de service, l'équipe s'attaque aux nettoyages des tables, de la salle, des toilettes et du bar, puis chaque employé·e doit *faire sa caisse* et remettre au patron la somme des produits vendus. Éviter les erreurs nécessite de bonnes aptitudes de calcul mental et une attention particulière dans l'encaissement des tickets. Enfin, lorsque le rideau tombe, c'est le moment du *debriefing* où de manière informelle, le personnel évoque la soirée autour d'un verre, partage les anecdotes et met en commun ses expériences du jour.

1.3. Les différents acteurs du restaurant et leur interdépendance

Aucune activité ne se déploie sans une dimension interactionnelle. Qu'il s'agisse des clients, des collègues ou des membres appartenant à d'autres corps de métier, les professionnel·le·s sont toujours en relation avec les individus qui évoluent de manière périphérique ou centrale dans leur environnement (Hughes, 1996d). À l'instar des relations avec le public que j'aborderai plus loin, les interactions qu'implique la division sociale du travail entre les différents groupes d'une organisation sont déterminantes pour comprendre ce qui se joue dans un métier particulier. Structure qui combine production et service (Whyte, 1946 ; Fine, 1996), le restaurant abrite la présence de différents groupes professionnels dont le travail n'a pas le même point d'application. L'activité des cuisiniers est orientée vers la production des plats, celle de la personne de buffet vers la préparation des boissons et la vaisselle, celle des serveuses et des serveurs vers le service au client. À court terme, chaque spécialité poursuit un but qui lui est propre (Fine, 1996). Cette division du travail est visible au niveau spatial : les cuisiniers sont confinés dans les « coulisses », quand le personnel de salle officie lui sur la « scène », là où se passent les choses publiques (Goffman, 1973). Certains établissements sont également dotés d'un personnel de buffet cantonné derrière le bar.

Si les tâches sont ainsi réparties entre des acteurs aux spécialisations différentes, tous sont amenés à interagir pour mener à bien leur travail et sont ainsi pris dans une étroite relation d'interdépendance. Assurer la prestation de service proposée par le restaurant est un objectif collectif qui implique de travailler ensemble. Cette nécessaire collaboration[44] entre les corps de métier se traduit notamment par les fréquentes incursions des serveuses et des serveurs en cuisine pour amener une commande, venir chercher les plats ou ramener les couverts. Si les plats sont prêts, mais que personne ne les sert, le service ne peut être délivré. Et d'ailleurs lorsque la coordination entre le service et la cuisine est défaillante, la qualité du service en pâtit, se traduisant notamment par le fait de faire attendre le client. L'existence de cette division horizontale du travail, qui vient s'ajouter à la division verticale est au fondement de ce que de Terssac et Rogalski (1994) qualifient d'« activités collectives » ou de « dimensions collectives dans les pratiques de travail ». Veltz et Zarifian (1994 : 239) définissent pour leur part le travail collectif comme « un ensemble d'activités indépendantes fortement coordonnées en vue d'un but commun, supposant la définition et l'acceptation de règles de comportement, et composant une réalité biface complexe où se conjuguent des schémas de division du travail et des schémas de coopération ». Dans ce contexte, le travail accompli par le personnel de salle comporte alors une double dimension, à la fois individuelle et collective.

Essayons maintenant de donner un aperçu des modalités pratiques de ce travail collectif qui fait intervenir le « front-office » et le « back-office », ainsi que les personnes d'une même spécialité[45]. Selon Cahour et Pentimalli (2005), la coopération implique ce qu'ils appellent « la conscience périphérique ». Ce concept vise à rendre compte de cette constante attention que chacun porte à son environnement et au travail des autres, afin d'ajuster sa propre activité, tant sur le plan de déplacements, de l'organisation de leurs actions et de l'utilisation des artefacts de travail communs (plateaux, machine à tipper). Les deux formes concrètes prises par cette conscience périphérique correspondent à la

[44] Les termes de « collaboration » et de « coopération » donnent lieu à de nombreuses définitions qui ne se recouvrent pas toujours, aussi ai-je pris le parti, à ce stade du propos de les utiliser de manière quasiment synonyme. Certains auteurs, notamment des ergonomes, en donnent cependant des définitions distinctes qui peuvent être utiles pour apporter des nuances à l'analyse. Je me réfère ici plus spécifiquement à l'ouvrage suivant : Benchekroun, Hakim et Annie Weill-Fassina (Eds.) (2000). *Le travail collectif : perspectives actuelles en ergonomie*. Toulouse : Octarès.

[45] L'idée est ici de donner un aperçu d'une situation où différents corps de métier doivent travailler ensemble pour assurer la prestation de service proposée par le restaurant. La question de la dimension collective du travail effectué par les serveuses et les serveurs est traitée de manière beaucoup plus approfondie dans le chapitre sur les relations entre collègues.

mobilisation d'une « attention visuelle » et d'une « attention auditive flottante » (Cahour et Pentimalli, 2005). La première fait référence à la constante vigilance qu'il faut maintenir à l'égard de ce qui se passe à chaque table, en même temps qu'à ce qui passe en cuisine et à ce que réalisent les autres membres de l'équipe de service. Cette attention à l'environnement est toutefois sélective et instrumentale puisque « les serveuses ont conscience des actions des autres dans la mesure où celles-ci sont pertinentes à l'accomplissement de leurs propres tâches » (Cahour et Pentimalli, 2005 : 14). Parallèlement, les membres de l'équipe de service doivent toujours prêter une oreille à la sonnerie de la cuisine qui signale que les plats sont prêts, en même temps qu'aux éventuelles demandes des clients. La nécessité de travailler de concert avec la cuisine n'est cependant pas exempte de tensions. Dans leurs discours, celles et ceux qui exercent en salle se plaignent systématiquement d'être déconsidéré·e·s par les cuisiniers, lesquels se perçoivent comme des professionnels dont le travail contribue à lui seul à la réputation du restaurant. L'expérience relatée ci-dessous par Cynthia est révélatrice de la position supérieure que s'attribuent les cuisiniers et du mépris qu'ils affichent à l'égard de celles et ceux qui servent.

> *« Tu sais entre les serveurs et les cuisiniers, les serveurs sont des porteurs d'assiettes quoi ! […] parce que eux ils FONT ! Et moi dans ces cas-là, je leur dis : - Allez au Mc Donald ! S'il n'y avait pas de serveurs, ben personne ne servirait vos plats. Alors faites du <Take Away> si vous voulez! [Rire]. » (Cynthia)*

Cet extrait donne à voir l'étroite interdépendance et la collaboration requise entre le service et la cuisine, mais aussi les tensions qu'elle engendre. Forts de l'argument selon lequel ils sont des *créateurs* et que l'affluence de la clientèle tient avant tout à la qualité de la cuisine servie, le domaine d'expertise des cuisiniers leur permet de s'octroyer un certain pouvoir. Leur obstination à ne pas considérer la nécessité pour le personnel de salle de composer avec la présence du client est une autre source importante de tensions. De même, la sortie des plats donne lieu à de fréquentes discordes entre les deux groupes (Fine, 1996). Quand la cuisine est débordée, et que les plats ne sont pas prêts suffisamment vite, le service fait pression, argumentant l'impatience des clients, et quand le service ne « suit » pas, les cuisiniers sont mécontents de voir le produit de leur travail attendre sous le chauffe-plat et refroidir. Cependant, malgré les discordes engendrées par le travail collectif entre les deux groupes, je montrerai plus loin que les différents conflits qui en découlent ne sont pas de nature à menacer l'unité du groupe

ou à remettre en cause, de manière durable, l'ambiance de travail et la cohésion de l'équipe[46].

1.4. La temporalité du travail

Dans un restaurant traditionnel, les plats sont confectionnés, servis et consommés sur place. Comme suggéré plus haut, les espaces sont bien différenciés : la production s'effectue en cuisine, du côté du « back-office », et la mission des serveuses et des serveurs consiste à venir chercher les plats en cuisine pour les amener aux tables en salle, là où sont assis les clients. Leur travail implique donc essentiellement d'être sur le devant de la « scène », avec de brèves, mais fréquentes incursions en « coulisses ». La distinction entre ces deux espaces - l'un dévolu à la préparation culinaire et l'autre au service des clients - ne se situe pas qu'au plan spatial ; elle se retrouve au niveau temporel et organisationnel. Il revient en effet aux serveuses et aux serveurs de jongler, de composer, et au besoin, d'arbitrer entre les exigences du service et celles du flux des plats. C'est cette double logique – « logique productive » et « logique de service » – dont parle Sophie Bernard (2005) dans le cas des caissières de supermarché. Mais contrairement aux employées de la grande distribution, le personnel de service d'un restaurant n'a pas affaire à un flux régulier de clients qui se succèdent ; il doit assurer un service aux tables pour de nombreux clients simultanément. La temporalité qui prévaut dans la salle du restaurant est une temporalité saccadée, non linéaire et non homogène (Fellay, 2007). Plus concrètement, le déroulement du repas se compose d'une succession de moments qui impriment à chaque table sa temporalité propre. Dans la salle, une table est par exemple en train de consommer les entrées, une autre attend le plat principal, une autre encore choisit le dessert, bref le travail des serveuses et des serveurs nécessite de jongler entre ces différentes temporalités du service, tout en composant avec le flux des plats qui sortent de la cuisine, ce qui requiert une forte concentration, une bonne mémoire et un sens aigu de l'organisation.

---

[46] Un dernier acteur du restaurant mérite d'être évoqué ici, c'est le patron de l'établissement. J'y reviens de manière plus détaillée dans le chapitre consacré aux relations de travail entre le personnel de service et le patron. Notons qu'à l'exception d'un établissement dirigé par une femme, on trouve uniquement des hommes à la tête des restaurants dans lesquels travaillent les enquêté·e·s. La figure du patron telle qu'elle se dégage des entretiens est donc une figure avant tout masculine.

> *« Il y d'abord l'accueil au client, présenter la carte, le menu, prendre les commandes, les servir, parce qu'on a déjà l'autre table qui est… Parce que ça suit… On en a une qui mange déjà, l'autre qui va arriver, l'autre qui boit déjà le café, l'autre qui veut encaisser, n'est-ce pas ? On a plein plein de choses en même temps, il faut être très attentive. […]. Il faut voir l'autre qui a terminé et qui veut son café, débarrasser l'autre, voir l'autre qui va arriver, l'autre à qui il faut servir les boissons, l'autre qui veut déjà encaisser. Donc c'est vraiment des heures intensives de travail. » (Olga)*

Cet extrait en témoigne, dans un restaurant, les activités sont soumises à de fortes contraintes temporelles et à des variations d'intensité du flux des clients. La dimension événementielle du travail (Zarifian, 1998) imprime un rythme non homogène, saccadé et imprévisible à l'activité. À des moments d'attente succèdent des périodes de « rush » particulièrement stressantes. Cette scansion du temps conjuguée à une clientèle qui, par définition, n'aime pas attendre, instaure un climat d'urgence permanente et la nécessité de travailler dans l'instant. Si cette temporalité du travail marquée par l'immédiateté est source de tensions pour les salarié·e·s (Dujarier, 2006a), la majorité des serveuses et des serveurs rencontré·e·s affirment toutefois apprécier être « au cœur de l'action », lorsque le service bat son plein et le stress est à son comble. En réalité, ces moments de travail intenses sont l'occasion d'éprouver son professionnalisme en situation et de voir qu'on est capable, avec ses collègues, de gérer une salle comble et d'orchestrer le repas d'un grand nombre de clients, ce qui procure un fort sentiment de satisfaction. Cette situation de maîtrise est cependant éminemment fragile : à n'importe quel moment, tout peut basculer et l'équipe peut soudainement se trouvée dépassée par les événements. Cette frontière ténue entre le contrôle de la situation et le risque de perte de maîtrise génère une certaine euphorie et adrénaline. Michel Gollac (2005 : 212) souligne à ce propos que « la dynamique même du travail sous pression est prenante » ; « tant qu'on ne craque pas, on peut au contraire se prendre au jeu, voire y trouver du plaisir ». Qu'à cela ne tienne, face au client, rien ne doit filtrer : soumis à cette pression temporelle, le personnel de service ne doit rien laisser transparaître de l'urgence avec laquelle il doit composer. C'est ce qu'explique Patrick :

> *« On peut aller vite dans un service, on peut aller très très vite. […] C'est-à-dire que même si on va très très vite au niveau du service, on arrive à la table, on est calme, on est posé, on présente les plats, on souhaite un bon appétit, une bonne continuation, une bonne fin de repas. » (Patrick)*

Même en plein « rush », le client doit être servi dans le calme et de manière détendue. Comme l'a montré Dujarier (2006a : 33), la relation de service s'inscrit dans une double temporalité, « celle de la production, pressante et conflictuelle, et celle de la relation, qui doit apparaître comme celle de la disponibilité, de la maîtrise et de l'attention ». De plus, contrairement aux services « taylorisés » de type McDonald's, où les relations avec les clients prennent la forme d'un service standardisé conçu pour répondre à la demande massive de consommateurs qui souhaitent manger des plats standards, rapidement et à un coût moindre, les serveuses et serveurs dans les restaurants traditionnels doivent fournir un service plus personnalisé, à grande échelle, tout en coordonnant leur rythme avec celui de la cuisine. La catégorisation des interactions de service proposée par Gutek, Bhappu, Schneider et Woolf (2002) offre un outil heuristique pour conceptualiser cette différence de relation à la clientèle selon les contextes : leur distinction entre « rencontre de service », « relation de service » et « pseudo-relation de service » permet en effet de montrer que dans la restauration rapide prévalent des « rencontres de service » - ces interactions brèves, uniques et impersonnelles -, alors que dans la restauration commerciale traditionnelle, on aurait davantage affaire à des « relations de service » ou des « pseudo-relations de service », selon le degré d'interconnaissance entre le prestataire et le bénéficiaire et le degré de personnalisation de la relation. Dans ce contexte, les interactions avec la clientèle, les modes opératoires et les procédures à suivre ne sont pas prescrits et organisés en amont. La gestion des interactions fait une large place à l'autonomie et l'initiative des salarié·e·s et c'est en identifiant plusieurs catégories de clients aux attentes différenciées que les serveuses et les serveurs cherchent à s'adapter à la particularité des situations, tout en conservant un cadre relativement formalisé. Contrairement à ce qui se passe dans un fast-food où les relations avec la clientèle font l'objet d'une forte standardisation et d'une rationalisation en vue d'un rendement maximal, un restaurant traditionnel mise davantage sur la capacité de son personnel à prendre en compte la singularité des demandes et à établir, ou plus justement, à donner l'illusion, d'une relation de service « personnalisée » dans un souci de fidélisation de la clientèle et de construction d'une réputation. La tension entre personnalisation et standardisation n'en est pas moins présente en raison des impératifs propres à toute structure commerciale : faire un travail de qualité, certes, mais pour une quantité maximale de clients dans le souci d'un rendement optimum.

2. QUAND LE RELATIONNEL N'EPUISE PAS LE TRAVAIL : LA DIMENSION MANUELLE, MATERIELLE ET RELATIONNELLE DE L'ACTIVITE

Il a été dit en introduction que le contact direct avec un client, un patient ou un usager est une caractéristique centrale des activités de service. Cette dimension relationnelle occupe d'ailleurs une large place dans les recherches consacrées aux métiers de service. Est-ce toutefois une raison légitime et suffisante pour négliger désormais le versant manuel et matériel des activités étudiées ? Quelque peu provocante, la question vise à se démarquer d'une tendance à focaliser l'analyse du travail sur le relationnel, démarche qui selon moi laisse dans l'ombre d'autres dimensions pourtant centrales du travail et ne permet pas de saisir le contenu du travail dans sa totalité. La plupart des études qui portent sur les serveuses et/ou les serveurs (Whyte, 1946 ; Butler et Snizek, 1976 ; Mars et Nicod, 1984; Paules, 1991 ; Hall, 1993a ; 1993b) tendent, dans leurs analyses, à mettre l'accent sur ce qui se joue dans les interactions entre les professionnel·le·s et leur public, passant sous silence la matérialité du relationnel et tout un ensemble de tâches réalisées en dehors du face-à-face avec la clientèle. Or, le service aux tables n'est que la « part émergée de l'iceberg », l'aspect le plus visible du travail du personnel de service. Ne considérer que le versant relationnel de l'activité revient en outre à se laisser abuser par les rhétoriques développées par les professionnel·le·s du service qui cherchent à mettre en avant les aspects les plus valorisants de leur travail. Lorsque les enquêté·e·s parlent de leur travail, il est de mise de minimiser son versant manuel et physique pour le présenter comme une activité qui consiste essentiellement en un « travail de relation » (Demailly, 2008), à destination d'individus aux demandes hétérogènes et imprévisibles.

> *« Tout le monde peut le faire parce que ça ne demande pas de… C'est pas trop technique je veux dire. C'est juste porter des assiettes, pis après c'est plein de petits détails, des trucs comme ça. C'est pas trop physique. C'est pas comme dans le bâtiment où y a des plans à faire, des mesures… C'est le relationnel. » (François)*

Clamant haut et fort que la dimension relationnelle est au cœur du travail et ne se réduit pas seulement à ce qui « emballe » le service délivré, le personnel de service met le doigt sur la difficulté d'un travail qui consiste en l'*art de la relation* ou plus précisément l'art *des* relations et la *gestion* des clients, sans pour autant se réclamer d'une professionnalité sur ce plan.

> *« Il y a des gens qui disent que c'est facile : - Ah servir des assiettes c'est facile ! Mais oui c'est facile, amener une assiette ou servir trois cocas, c'est facile, mais ce qui est difficile, c'est de supporter n'importe quel client, y a des clients qui ne sont pas gentils. […]. Parce qu'on pense que servir une assiette, deux assiettes, c'est pas lourd et c'est pas difficile. Ça c'est pas difficile, je dis pas, mais servir toute la journée oui. […]. C'est rien d'amener des assiettes, mais ça dépend des clients sur qui tu tombes. Supporter les gens, ça c'est difficile ! » (Zoran)*

En parlant de leur travail, les serveuses et les serveurs mettent donc prioritairement l'accent sur sa dimension relationnelle et émotionnelle. L'aptitude à fournir un travail relationnel pour un nombre important de clients et à maîtriser les interactions avec différents types de publics apparaît en creux derrière l'idée selon laquelle il faut être capable de *supporter les gens*. Or, en insistant sur le relationnel au détriment du manuel, les serveuses et les serveurs font oublier qu'une difficulté de leur travail provient précisément de la mise en œuvre conjointe et simultanée des différents types de compétences qui ne sont pas seulement relationnelles. Si tout le monde est capable d'apporter une assiette à une table, tout le monde n'est pas capable d'en porter plusieurs avec habileté, de le faire sans en renverser le contenu, d'en détailler la composition, de les servir en respectant les règles de préséance et de politesse et cela en affichant un sourire à toute épreuve. Le service du vin requiert également de respecter un certain protocole : il faut d'abord présenter la bouteille en gardant une main derrière le dos, l'ouvrir sans faire de bruit, faire déguster le vin sans qu'une goutte de liquide ne tombe sur la nappe et enfin servir les convives en terminant par la personne qui a dégusté. Une serveuse ou un serveur doit aussi être capable de porter un plateau rempli et au moins trois assiettes sans porter atteinte à la présentation des plats. Imaginez un instant l'aspect de votre assiette si la sauce de la viande se mélange au riz et que le mille-feuilles de légumes dégringole. De toutes ces choses « pratiques », le personnel de service n'en parle pas d'emblée, préférant centrer le propos sur « le relationnel ». Cette manière de se présenter et de parler de son travail se heurte toutefois au jugement péjoratif de la société et de leurs collègues cuisiniers qui les réduisent à de simples *porteurs d'assiettes*. Il est à ce propos intéressant de noter que ce qualificatif renvoie au versant manuel de l'activité, versant que les professionnels du service cherchent à reléguer au second plan et que les chercheurs évacuent souvent de l'analyse. Il revient alors à la chercheuse de développer une analyse qui tienne ensemble les différentes dimensions du travail. Car répétons-le, si ce métier relève bien d'une activité de service par le face-à-face direct

avec la clientèle qu'il comporte (Macdonald et Sirianni, 1996) et parce qu'il ne consiste pas en « une transformation de la matière », ce n'est pas le travail dans sa totalité, mais une partie seulement qui « [prend] la forme d'une relation, d'une intervention sur du vivant » (Borzeix, 2000 : 19). Le travail des serveuses et des serveurs est loin d'être qu'immatériel ; il ne consiste pas seulement à traiter des informations, comme c'est le cas par exemple des assistants sociaux ou des psychologues. Dans ce métier peut-être davantage que dans d'autres activités de service, les interactions ont une base matérielle : servir des assiettes et des boissons, débarrasser, mettre la table, apporter du pain.

Au final, qu'il s'agisse de la connaissance savante produite par les sociologues ou de la connaissance ordinaire véhiculée par le sens commun, le travail des serveuses et des serveurs est souvent conçu sur un mode réducteur, soit comme purement relationnel, soit comme seulement manuel et matériel. Convaincue de l'étroite imbrication de ces dimensions, je souhaite privilégier une approche qui prenne en compte la double dimension relationnelle et manuelle /matérielle de l'activité (amener un plat et souhaiter bon appétit par exemple).

2.1. En dehors de l'interaction avec le client: le « sale boulot » ?

Après avoir présenté les acteurs qui travaillent dans le restaurant et évoqué les différentes dimensions du travail qui seront considérées dans l'analyse, il est temps de mettre la focale sur les serveuses et les serveurs pour saisir plus finement le contenu du travail qu'ils et elles effectuent. La description d'une journée type de travail laissait déjà entrevoir l'importance d'un ensemble de tâches *annexes q*ui ne prennent pas place dans les interactions avec les clients ou n'impliquent pas directement de contact avec eux[47]. Balayer le restaurant, remplir les frigos, couper du pain, faire la vaisselle en sont quelques exemples. Trop souvent négligé dans les analyses, c'est ce versant du travail que je souhaite aborder en premier lieu. Les qualifier de tâches *annexes* au service peut donner l'impression qu'elles sont accessoires ou minoritaires dans la part du travail réalisé et qu'elles ne relèvent pas du service à la clientèle. Elles s'inscrivent pourtant

[47] De la même manière, Soares (1997) a mis en évidence des « tâches additionnelles au travail de caisse » chez les caissières de supermarché.

dans la continuité du service au client, elles y sont directement rattachées sans en être au centre, en participant au confort et à la satisfaction de la clientèle dans son ensemble. Elles sont également *annexes* au sens où elles éloignent les professionnel·le·s de ce qu'ils et elles considèrent comme le cœur du métier : le « travail de relation » (Demailly, 2008). Le contenu ménager de ces tâches, leur faible dimension relationnelle et le fait d'être moins tourné vers l'intérêt particulier du client que vers l'intérêt général (patron, collègues, client), leur confèrent un moindre prestige. Nous verrons en effet que plus on s'écarte du travail effectué au cœur de l'interaction avec le client, plus le travail perd de son prestige et fait l'objet de tentatives de délégation. On retrouve à certains égards ce que Roux (2009) décrit chez les professionnels de la vente dans les banques, pour qui les « moments non-commerciaux » engendrés par l'absence des clients sont perçus comme du « sale boulot ». Cela doit se comprendre à la lumière du rôle clé joué par le client dans la reconnaissance professionnelle. Car même si le client n'est pas toujours enclin à reconnaître la professionnalité des prestataires de service qui lui font face, c'est malgré tout dans l'interaction avec le client que se situent les opportunités pour les salariés de construire leur légimitimié professionnelle (Roux, 2009). Nous reviendrons sur ce constat qui peut en grande partie s'appliquer aux serveuses et aux serveurs de restaurant. Retenons pour l'instant que toutes les tâches que je vais aborder maintenant relèvent du travail du personnel de service, mais qu'elles sont porteuses d'une valeur symbolique inégale aux yeux des professionnel·le·s et donnent lieu à une division sociale, sexuelle et racisée du travail qui implique que certaines personnes sont affectées à certaines tâches, quand d'autres peuvent s'en prémunir.

2.1.1. Les tâches ménagères

Au même titre que n'importe quel espace – qu'il soit public ou privé -, un restaurant nécessite maintenance et entretien. S'il n'est pas rare que le gros des nettoyages soit externalisé vers des sociétés spécialisées ou réalisé par des femmes de ménages indépendantes durant la nuit, une part de nettoyage incombe néanmoins au personnel de service. Les serveuses et les serveurs d'un restaurant sont ainsi directement sollicité·e·s pour l'entretien de leur lieu de travail. Avant l'ouverture de l'établissement, la serveuse du matin réalise quotidiennement un certain nombre de tâches destinées à

rendre le restaurant opérationnel lorsqu'arriveront les premiers clients. Descendre les chaises qui ont été mises sur les tables pour faciliter le nettoyage du sol, aérer le lieu, mettre les cendriers sur les tables, allumer la machine à café, arranger les tables sur la terrasse, relèvent par exemple de ce travail de mise en place qui doit être effectué avant l'arrivée des premiers clients

> *« Moi j'arrive le matin, je dois ouvrir à 7 h, j'arrive à 6 h 30 déjà. Je viens à 6 h 30, parce que je sais déjà qu'ils [les collègues du soir] m'ont laissé toutes les chaises sur les tables, donc je dois déjà descendre toutes les chaises. [Q : Cette demi-heure-là, elle est payée ?] Non, elle est pour moi. Donc c'est moi qui le veux, parce qu'autrement je suis dans le " petchi " après. Donc je contrôle les nappes du côté où tout est nappé, et de l'autre côté, je nettoie toutes les tables. Et en général, ils me laissent une ribambelle de vaisselle aussi. […]. Ils ne finissent pas la vaisselle le soir, donc le matin, j'arrive, j'ai des fois quatre machines de vaisselle à faire déjà de verres, les cendriers et tout ça… Et je dois aussi sortir la terrasse et installer la terrasse. Après je contrôle tout ce qui est radiateurs, parce qu'en ce moment, y a des gens qui s'amusent des fois à les ouvrir alors que y a pas forcément besoin. Je vais contrôler les toilettes, une chose qui n'est pas à moi de faire le matin. […]. C'est eux qui nettoient le soir, mais disons que moi je vais contrôler s'il y a assez de papier, s'il y a assez de papier pour les mains, voilà je vais jeter un coup d'œil. Par contre j'irai pas les nettoyer, à moins qu'il y ait vraiment eu une catastrophe dans la nuit ou quoi. Disons que ça, c'est pas mon boulot à moi. Après ça, je commence à sortir toute ma mise en place. Donc c'est les crèmes à café, je contrôle tous mes sucres, tous les thés. Moi il faut que tout soit prêt, que j'aie assez pour commencer mon travail. Les petits chocolats aussi… Je fais aussi couler la machine à café, parce que comme toute la nuit elle n'a pas fonctionné, il faut la faire couler un moment. Je tire toujours un café ou deux avant de servir le premier café. Je contrôle les bandes de papier sur la machine pour voir si j'ai assez de papier, pour ne pas être embêtée. [Q : Il y a tout un travail de contrôle à faire alors ?] Ben ça, c'est moi, c'est mon organisation personnelle, les autres ne le font peut-être pas comme moi. Les autres ne font pas comme moi, mais moi, ok j'ai assez de coca, sinon je vais en chercher en bas. Pis après, j'ai aussi les livreurs qui viennent, donc il faut aussi contrôler la marchandise qui arrive avant de signer. Donc euh… Je n'aime pas être embêtée. [Q : Tout ça, c'est avant sept heures ?] Voilà, oui. Après 7 h, ben en général, ben voilà, c'est les premiers cafés qui arrivent, c'est les premiers clients, c'est ceux qui vont travailler qui sont pressés. Il y a aussi les croissants à mettre en place, ou les sandwichs si on en a. […]. Ça on les reçoit, mais avant c'était nous-mêmes qui les faisions les sandwichs. Donc on avait aussi les sandwichs à faire. Donc ça on met en place. On a les journaux aussi, qu'il faut quand même agrafer, et puis après on démarre. » (Bernadette)*

Cet extrait n'est qu'un aperçu de ce véritable travail de l'ombre qui se fait en l'absence du client avant l'ouverture officielle du restaurant. Bien qu'indispensable, il n'est pas reconnu par les employeurs qui refusent bien souvent de rémunérer le temps nécessaire à sa réalisation. Pour reprendre les propos de mon interlocutrice, même si *c'est elle qui veut* commencer à travailler une demi-heure avant l'ouverture du restaurant (cherchant ainsi à signifier sa liberté de venir ou non avant l'ouverture officielle de l'établissement), son arrivée anticipée revêt en réalité un caractère obligatoire et indispensable. Comment en effet imaginer servir les clients si les chaises sont encore sur les tables ? Si la machine à café n'est pas opérationnelle ? Si les croissants ne sont pas prêts ? Il incombe alors au personnel - féminin le plus souvent -, de venir plus tôt afin que tout soit prêt au moment d'ouvrir le restaurant.

Chaque établissement requiert également des nettoyages quotidiens ou plus ponctuels comme faire les vitres, la poussière, nettoyer les toilettes, faire la vaisselle, faire la cave, ranger les placards, ou encore nettoyer les étagères. Fort éloignées du service au client, ces tâches s'inscrivent dans le prolongement du travail domestique réalisé gratuitement par les femmes dans la sphère privée. Elles ne peuvent être réalisées que pendant les heures creuses de la journée, moments qui surviennent généralement dans la matinée après le « rush » du café et dans l'après-midi. Cela signifie qu'elles reviennent prioritairement aux personnes en charge de l'horaire d'ouverture, lesquelles sont presque toujours des femmes. Je reviendrai plus loin sur le lien étroit entre les conditions d'emploi et le contenu du travail selon le créneau horaire, et sur son orchestration par des pratiques sexuées de gestion de la main-d'œuvre, mais il est d'ores et déjà pertinent de souligner que l'impératif de réaliser ces nettoyages durant la journée est un facteur explicatif de l'assignation presque exclusive des femmes à l'horaire de jour. Cela ne signifie pas que le travail du soir n'implique pas de tâches qui ne relèvent pas directement du service au client. À l'approche de la fermeture, c'est le moment de la vaisselle, du balai, du rangement de la salle et de la terrasse, du nettoyage des toilettes, des poubelles à sortir, du bar à nettoyer, de *la cave à faire* (dresser l'inventaire des boissons écoulées pendant le service, descendre le verre vide et réapprovisionner le bar). Il s'agit de remettre en ordre la salle et les outils de travail après le départ des clients. Mon expérience de serveuse et les résultats obtenus à l'issue des analyses ont à ce propos permis de repérer une répartition des tâches de manutention et de nettoyage qui prend la forme d'une division sexuelle du travail liée à l'effort physique. À la

fermeture, il est fréquent que les hommes se chargent de faire la cave et de ranger la terrasse, quand les femmes s'occupent de nettoyer le bar, faire la vaisselle, laver la machine à café et balayer le sol. Comme le souligne Arborio (2005 : 7), « […] l'usage de la force physique nécessaire dans certains postes est un argument pour chercher à y affecter des hommes de manière privilégiée ». Même s'il ne s'agit pas ici de postes, mais plutôt de tâches à effectuer, on voit tout de même à l'œuvre une logique visant à tirer parti des qualités, soit-disant innées, spécifiquement associées aux hommes. Elle n'est pas imposée par la direction mais implicitement mise en place par l'équipe de travail. Dans une conception traditionnelle des rôles masculins et féminins, il n'est ainsi pas rare que les hommes et les femmes s'attribuent des tâches jugées spécifiquement masculines ou féminines[48].

2.1.2. Préparation et mise en place

Les tâches *annexes* au service ne se résument pas à de la maintenance et aux corvées de nettoyage. Il existe également tout un travail de préparation et de mise en place destiné à assurer le déroulement optimal du service des repas. La métaphore guerrière à laquelle recourt cette serveuse dénote de son importance décisive.

> *« Alors après la mise en place, tout est prêt. […]. C'est comme la préparation avant le combat. Avant la guerre, tout est prêt, faut que tout soit prêt, on a sorti le sel, coupé le pain, préparé les cartes, etc. Et les premiers clients peuvent arriver. Si on a été assez rapide, assez organisée, y a cinq minutes avant le coup de feu. » (Aimée)*

Le coup de feu du midi est relativement prévisible, quotidien et bien délimité dans le temps, contrairement au soir où le flux des clients est plus irrégulier et difficile à anticiper. Quoi qu'il en soit, dans les deux cas, le rythme soutenu de l'activité, l'affluence continue des clients et la disponibilité requise envers la clientèle ne permettent pas de « perdre » du temps à des tâches qui ne relèvent pas directement du service au client. Faire face au « rush » des repas suppose donc en amont un important

[48] Si ces tâches de manutention sont pénibles dans les deux cas, la pénibilité des travaux qui nécessitent un plus ou moins grand effort physique ponctuel est davantage reconnue parce que plus visible, que la pénibilité des tâches impliquant des postures fatigantes sur le long terme (Messing, 1999 ; Daubas-Letourneux et Thébaud-Mony, 2003).

travail d'organisation, de mise en place, de préparation de la salle et des outils de travail. Concrètement, avant l'arrivée des premiers clients pour manger, il faut impérativement dresser les tables, placer les réservations, préparer les cartes avec les plats du jour ou les suggestions, vérifier les stocks de boisson, de couverts et de pain. Tout ce qui peut être effectué avant doit l'être, car une bonne organisation par anticipation conditionne en grande partie la réussite du service.

2.1.3. Rester derrière le bar : quand le sale boulot « crée » le poste

De toute évidence, on pourrait penser que le travail qui met en contact avec la saleté, ce qui est le cas de certaines tâches ménagères évoquées, représentent la part de « sale boulot » du métier (Hughes, 1996). Or, j'ai été frappée de voir à quel point elles sont rarement évoquées en ces termes. L'impression qui se dégage à la lecture des récits est que toutes les tâches à faire sont appréciées de manière équivalente : aucune n'est préférée, aucune n'est évitée. Un aperçu des réponses reçues à la question posée « quelles sont les tâches que vous aimez le moins faire parmi toutes celles que comporte votre travail ? » le confirme :

> *« Alors franchement, il n'y a pas de tâches que je n'aime pas faire. Écoute, je fais parce que je suis obligée, mais je ne me suis jamais posée la question, est-ce que j'aime faire ça ou pas. Jamais ! » (Laura)*

> *« Moi, je crois que j'ai appris… Les côtés déplaisants il y en a partout, et on essaie de les minimiser, j'ai appris à les mettre de côté. Moi, sincèrement, maintenant, je ne vois pas de côtés déplaisants. [Q : Il doit quand même y avoir quelque chose que vous n'aimez pas faire dans ce métier?] Mais non, plus tellement maintenant. [Q : Alors avant, c'était quoi ?] [Silence]. » (Christine)*

Tout se passe comme s'il existait une sorte de consensus autour de l'idée que chaque tâche fait partie du métier, ce qui empêche d'en parler négativement au risque de contaminer le reste du travail. La tendance à dissimuler « le sale boulot », ou plutôt à ne pas évoquer certains aspects du travail en ces termes, n'est donc pas l'apanage des professions reconnues. Pourtant, comme le laisse entendre l'extrait qui suit, ce sont bel et bien ces tâches de manutention et de nettoyage qui font systématiquement l'objet d'une délégation ou de tentatives de délégation.

> *« Quand il [le responsable] a recruté, je lui ai dit : - On ne va pas payer des serveuses pour faire la vaisselle, donc tu prends des filles qualifiées et tu les payes bien, et tu prends une fille euh, j'en sais rien, qui ne parle pas très bien ou un étranger ou j'en sais rien, que tu payes moins bien et qui est là pour faire la vaisselle et s'occuper un peu de faire tout ce qui est… Je trouve dommage de prendre des gens compétents qui perdent du temps à faire ça. Mais ça, c'est une organisation, c'est un choix du manager. » (Francine)*

Dans certains restaurants, la division du travail opérée par les employeurs formalise ces tâches dans un poste spécifique de *buffetier*[49] qui prévoit, aux heures des repas, la présence permanente d'une personne derrière le bar, affectée à la préparation des boissons, à la vaisselle et à diverses tâches d'entretien précisément. L'affectation d'une personne fixe derrière le bar permet au personnel de service d'être libéré des nettoyages les plus ingrats. Leandro, un jeune homme de 19 ans, travaille dans un restaurant où le personnel est exclusivement masculin. Engagé en priorité pour ce poste, tout en étant autorisé à faire le service aux tables dans certaines circonstances, ses propos sont révélateurs de la dévalorisation attachée au travail du buffetier.

> *« Les toilettes, c'est le barman qui fait. Les sommeliers ici, ils ont beaucoup de chance, ils ne font presque rien comme nettoyage. Autre part, ils feront beaucoup, mais ici c'est vraiment la personne du bar qui fait le nettoyage du restaurant. » (Leandro).*

Le fait qu'il ne dise jamais que c'est *son* travail, mais que c'est *celui du barman*, ou *de la personne du bar* traduit clairement une tentative de mise à distance d'un travail auquel il refuse d'être associé. Ce procédé est rendu possible par sa double affectation, au bar en priorité, et au service lorsqu'une pénurie de personnel le requiert. Dans certains restaurants, il existe d'autres variantes organisationnelles où personne n'est formellement assigné à rester derrière le buffet. Dès lors, les tâches associées à ce poste doivent être remplies par le personnel de service et les efforts pour y échapper sont enjeu de lutte. Olga, 50 ans, est au bénéfice d'une longue expérience dans le métier puisqu'elle pratique le service depuis près de 20 ans. Néanmoins, son statut de nouvelle venue dans l'établissement qui s'ajoute au fait d'être la seule femme dans une équipe exclusivement masculine et en place depuis de nombreuses années, lui valent de se voir

[49] Ce terme désigne la personne derrière le buffet qui prépare les boissons et fait la vaisselle. Le terme de barman est parfois utilisé de manière synonyme ; il a cependant une connotation plus positive car au sens strict, le barman est une personne spécialisée dans la préparation de cocktails.

déléguer ce que ses collègues dédaignent à faire : rester derrière le buffet pendant le service.

> *« [Q : Est-ce qu'il y a quelqu'un au buffet en général pendant le service ?] Normalement, il y a quelqu'un au buffet. À midi, c'était moi qui étais au buffet. [Q : Donc ça tourne entre vous ?] Ça peut arriver. [Q : Mais le fait d'être au buffet, on m'a dit que c'était un poste moins prestigieux que le service ?] Ça ne me dérange pas. Moi à partir du moment… [Q : Mais est-ce que vos collègues le font aussi de temps en temps ?] Non ! Bien sûr, ils ne vont pas mettre au buffet des messieurs qui ont 40 ans de métier, qui connaissent la maison et tout, non ! Ça c'est plutôt les jeunes : ce sera moi, ce sera James ou alors il y a un monsieur spécifiquement pour ça le matin, c'est l'homme à tout faire de la maison aussi. C'est un homme très compétent. Mais bien sûr, ils ne vont pas mettre une personne qui a déjà un certain salaire. » (Olga)*

Si le sexe et l'ancienneté dans l'établissement entrent en jeu dans cette répartition inégale du travail, « faire figure d'étranger » (Cossé, Lada et Rigoni, 2004) dans la restauration est également un critère discriminant. La division sociale du travail recouvre ainsi largement une division sexuelle et racisée du travail. Les personnes issues des pays d'Afrique ou de l'Europe de l'Est sont en effet nettement plus désavantagées que celles provenant de l'Europe du Sud ou de la France, du point de vue de la répartition du travail. Il est à ce propos intéressant de noter que dans le même établissement qu'Olga, l'autre personne à qui l'on délègue la « corvée du bar » est un jeune homme d'origine africaine dans une situation précaire. Le fait d'avoir épuisé son droit au chômage le pousse à s'accrocher à son emploi et à accepter des conditions de travail qu'il juge abusives, ceci afin d'atteindre les mois de cotisation requis pour la réouverture d'un nouveau droit au chômage.

> *« […] Quand je sais que je pourrai toucher de nouveau le chômage, je vais chercher du boulot ailleurs parce que l'été, le patron m'impose de rester derrière le buffet et je ne peux pas faire le service. […]. Derrière le buffet tu vois, tu ne fais que les boissons, tu laves, tu fais la vaisselle, mais moi j'ai été engagé comme sommelier. […]. [Q : Tes collègues sont mieux lotis ?] Exactement. […]. Je ne suis pas content et je n'accepte pas, mais je risque de perdre ma place. Alors là, à tout ce que me dit le directeur, je dis : - Ouais d'accord ! Mais je lui dis quand même : - J'espère que tu vas pas me faire ça l'été prochain. Ce que je déteste quand je suis derrière le bar, c'est le soir à la fin quand je dois sortir les bouteilles. Sur mon papier c'est marqué sommelier et tout, c'est pas un sommelier qui doit sortir les bouteilles. C'est pas grave, je le fais encore jusqu'au mois de septembre, je le fais, mais c'est le seul moment que je*

déteste. C'est lourd, ça me salit […]. Le directeur à un moment donné, il m'a dit que j'étais polyvalent, j'ai dit : - Ok d'accord. Mais ça c'est un mot que je commence à comprendre, ça veut dire qu'on peut te mettre partout à faire n'importe quoi. » (Tariq)

Le récit de Tariq montre à quel point travailler derrière le bar est une position ingrate qui cristallise toutes les tâches dévalorisées qu'implique le métier de serveur/serveuse. Le contact avec la saleté y est important : il s'agit de laver la vaisselle sale, de sortir les bouteilles vides, de trier les déchets. Occuper ce dernier échelon dans la division du travail prive la personne du contact avec la clientèle, la confronte à des tâches ingrates, et en sus, ne lui donne pas droit au pourboire que seules les personnes en salle perçoivent. Etre confiné·e derrière le bar est une position repoussoir car la dimension relationnelle y est jugée insuffisante voire inexistante : c'est être assigné·e à rester spectateur des aspects gratifiants du travail. Pour toutes ces raisons, c'est du « sale boulot », un travail que tout le monde cherche à éviter et qui est délégué. Ce n'est donc un hasard qu'on y affecte les « petits nouveaux », les personnes qui « font figure d'étranger » dans le service ou encore les femmes, quand ces trois choses ne sont pas réunies dans une seule personne. C'est le cas de Svetlana, une jeune femme bulgare arrivée en Suisse il y a peu. Après avoir travaillé comme fille au pair, elle trouve du travail dans un restaurant où le patron l'assigne à rester derrière le bar. Son témoignage est extrêmement intéressant car il est empreint de ce que j'appelle *la franchise du novice*, au sens où les personnes dont la socialisation au métier n'est pas achevée n'ont pas encore appris à dissimuler la part sombre du métier et n'hésitent pas à y faire référence de manière détaillée. Son récit donne ainsi à voir très clairement le sale boulot que représente le fait de travailler derrière le bar.

« Ça j'ai senti que c'est pénible. Quand je faisais que le bar, bon "que" le bar, ça veut dire pas que le bar, parce que je nettoyais tous les verres, je faisais la vaisselle, et tout. C'était vraiment dur parce que, par exemple, quand les autres ils finissent leur service, ils nettoyaient les miettes c'est tout et puis ils partaient. Mais moi s'il y avait des gens qui traînent, je devais attendre jusque à la fin pour la vaisselle. Et pis si je ne suis pas assez rapide, je vais rester jusqu'à… Ça m'est arrivé de rester jusqu'à 3 h 30 du matin pour finir les nettoyages. Ça je trouve dur. Et pis où il y a la vaisselle, j'étais à côté de la poubelle, et c'est là qu'on jette les cigares. Et vous ne savez pas comment ça sent mauvais. Parce qu'on fume, mais on ne se rend pas compte quand on jette, l'odeur de la fumée froide. J'ai commencé à fumer moins juste parce que, je peux pas dire que c'est mieux, mais j'était vraiment dégoûtée de l'odeur. » (Svetlana)

Depuis, Svetlana a pris du galon et est autorisée à faire le service. Ce cas de figure est d'ailleurs fréquent, ce qui m'amène à préciser que dans de nombreux cas, rester derrière le bar représente une étape transitoire avant la pratique du service, un passage obligé pour celles et ceux qui débutent dans le métier sans formation, en vue de pouvoir ensuite évoluer vers des tâches à plus forte composante relationnelle. En retrait de la clientèle en même temps que stratégiquement situé, le bar permet de se familiariser avec le travail et d'observer le personnel de service en action.

Au final, parmi la nébuleuse de tâches que recouvre l'activité du personnel de service, toutes n'ont donc pas la même valeur symbolique et matérielle, quand bien même cette hiérarchisation n'est pas mise en mots par les enquêté·e·s. Derrière cette volonté affichée d'affirmer que rien n'est désagréable à faire, sous prétexte que ça fait partie du métier, force est de constater que certaines tâches attisent les préférences quand d'autres font systématiquement l'objet de tentatives de délégation.

3. LE TRAVAIL AU CONTACT DE LA CLIENTELE : ENTRE SERVICE MARCHAND ET DOMESTICITE « FAMILIALE »

3.1. La dimension marchande du travail et la figure du client

La prestation de service proposée par les établissements de restauration consiste à offrir, contre paiement, la possibilité au client de se faire servir à table par un personnel idéalement compétent, des boissons et des mets de son choix parmi ceux proposés sur la carte. Dans un service marchand, le destinataire du service est qualifié de « client », ce qui le distingue du bénéficiaire, de l'usager ou encore du patient. Ce terme générique possède cependant un contenu galvaudé qui tend à donner une vision réductrice d'une réalité plurielle. Le client est une figure polymorphe au moins double (Cochoy, 2002) : la première est réelle et désigne des êtres en chair et en os, au pouvoir d'achat variable et animés par des attentes qui leur sont propres ; la seconde est fictive et renvoie à une construction sociale des entreprises, à une figure rhétorique mobilisée par le discours managérial pour justifier la poursuite sans répit d'un objectif de « qualité totale » (Levy, 2002 ; Maugeri, 2006). C'est ainsi que les clients rencontrés par les professionnels dans le cadre de leur activité ont souvent peu à voir avec l'image du client véhiculée par les entreprises. La restauration traditionnelle est, elle, tournée « par nature » vers le client. Si

elle compose avec des « clients de chair » depuis toujours, elle est en revanche éloignée d'une « préoccupation client » (Ughetto, 2002) telle qu'elle se diffuse dans un nombre croissant d'entreprises (qu'elles soient marchande ou non marchandes) où le marketing cherche à mettre le client et sa satisfaction au centre des stratégies commerciales (Laville, 2005). Les patrons de restaurant et le personnel de service sont au « front » toute la journée, là où il n'y a que des vrais clients, chaque fois différents, plus ou moins pénibles, plus ou moins pressés qu'il faut s'appliquer à servir et idéalement à satisfaire. Dans ce contexte, nul besoin pour les employeurs d'élaborer un discours sur le client visant orienter ou contraindre les pratiques des serveuses et des serveurs. La présence des clients et les discours véhiculés à leur égard dans la société qui ont des incidences réelles sur leurs comportements et leurs attentes sont d'une efficacité bien plus redoutable. Ceci dit, la prégnance d'un discours axé autour d'un client roi qui se contenterait de se faire servir tend à faire oublier que dans la pratique, le service est coproduit par les deux parties prenantes de la relation de service (Dujarier, 2006b). Contrairement au modèle industriel de production, le client intervient directement dans la production du service et son intervention en conditionne la réussite. La plupart des auteurs qui se sont attachés à théoriser la relation de service s'accordent sur le terme de « coproduction » pour définir cette action conjointe du prestataire et du bénéficiaire. Pour reprendre les propos de Gadrey et Delaunay (1987 : 253), « l'usager est toujours présent, directement ou indirectement, dans l'accompagnement de l'opération de service et y intervient autrement que dans la production des biens, soit pour exprimer tel ou tel besoin particulier, soit pour participer directement à la prestation ». Au restaurant, comment le personnel pourrait-il travailler si le client n'énonçait pas son choix ou ses préférences quant à ce qu'il désire consommer ? La coproduction est donc requise, mais elle ne va pas pour autant de soi (Jeantet, 2003). C'est ce que montrent Spradley et Mann (1979 : 90) qui, lors de leur étude de terrain dans un bar estudiantin américain, ont relevé que « les clients ne sont pas toujours coopérants avec la serveuse qui vient prendre leur commande. En conséquence, les filles trouvent toujours que prendre une commande n'est pas une chose simple : elles ont parfois des clients qui ont tout autre chose en tête que l'envie de dire ce qu'ils veulent boire ». Il est également nécessaire que le client exprime sa demande de manière à ce qu'elle puisse être exécutée, ce qui n'est vraisemblablement pas toujours le cas. Pensez simplement à un client qui ne saurait pas ce qu'il veut manger. Dans cette situation, le personnel de

service doit le questionner sur ses envies et ses préférences de manière à traduire ses réponses en une demande qui peut être satisfaite par ce que le restaurant propose. Je partirai donc du principe que le client est acteur dans la définition même du service en formulant sa demande, mais que l'explicitation de cette demande n'est pas un donné avec lequel le prestataire du service peut d'emblée compter. Il convient dès lors d'aborder plus en détail les différents aspects du travail des serveuses et des serveurs qui relèvent précisément de cette coproduction.

3.1.1. Accueillir, conseiller et vendre

Chronologiquement, l'accueil apparaît en premier dans la genèse de la relation au client. Dans un restaurant traditionnel, l'accueil fait partie intégrante du travail des serveuses et des serveurs et marque le début d'une rencontre de service qui va se poursuivre au-delà. Il s'agit d'un moment déterminant à double titre : d'une part, la personne qui accueille est en quelque sorte la *vitrine* de l'entreprise (Boucheix, 2005), car elle représente l'institution et le premier contact que le client va avoir avec elle ; d'autre part, l'enjeu de transmettre une bonne impression est crucial, même si sans garantie pour le bon déroulement des interactions futures qui auront lieu entre le personnel du restaurant et la clientèle lors du repas. Du côté du client, il est probable qu'un bon accueil contribue à une évaluation positive de la qualité du service. Du côté des serveuses et des serveurs, l'accueil sert aussi d'autres objectifs : il leur permet de réguler le flux des clients, d'organiser leur placement aux tables en fonction des réservations, et d'identifier la catégorie de clients à laquelle ils ont affaire. Le classement des clients auquel procède le personnel de service de restaurant s'effectue selon différents critères qui peuvent relever du sexe, de l'âge, de l'origine sociale, du nombre de personnes, mais aussi, comme le montre cet extrait, du montant supposé que les clients sont prêts à dépenser pour leur repas.

> *« Du moment que le client passe la porte, au minimum une personne va vers lui, elle lui pose la question de savoir si c'est pour boire ou pour manger, s'il a réservé, combien ils sont etc. On vérifie le client au moment où il entre - comment dire en français - … On peut même dire qu'esthétiquement, on regarde ce que donne le client. Parce que le serveur, le propriétaire ou le maître, il doit avoir l'œil et regarder quel type de client c'est. Parce que si c'est un client qui va*

prendre une carafe d'eau et une salade mêlée et qu'ils vont prendre une table là où on met normalement des clients qui font 150 francs à deux, ça ne va pas. » (Gianni)

L'accueil de la clientèle est aussi régulièrement effectué par le patron ou le responsable. La prise en charge de cette tâche par la direction doit se comprendre en lien avec sa valeur symbolique. Fortement relationnel et faiblement manuel, l'accueil possède tous les attributs d'une tâche valorisante que se réservent les personnes aux positions hiérarchiques élevées. Pour preuve, dans le contexte très hiérarchisé de la restauration haut de gamme (qui ne fait pas partie de mon échantillon), le conseil et l'accueil sont les prérogatives du maître d'hôtel (Terence, 1996). C'est également ce que rapporte Tariq qui a travaillé dans des établissements haut de gamme. Il explique notamment que dans ce contexte, ceux qui se trouvent au bas de l'échelle - les commis et les serveurs - n'ont que peu de possibilités de rentrer en interaction verbale avec la clientèle.

« Dans un palace […] si tu veux, les directeurs tu ne les vois pas, c'est les maîtres d'hôtel qui sont là et ils sont quatre ou cinq dans la salle. Ils ont chacun leur carré pis ils ont chacun des serveurs dans leur carré. Eux ils prennent la commande et puis après ils te passent les bons de commande ! Ils n'ont pas envie que tu prennes la commande, hein, c'est pas un sommelier qui prend les commandes ! [Q : Donc toi tu fais quoi ?] Nous on... Eux, ils accueillent les gens, ils les placent, ils donnent les cartes, ils prennent la commande et ils nous amènent les bons. Moi, j'attache le bon à la cuisine, pis après je vais chercher les boissons que je vais aller servir. Pis j'attends que les assiettes sortent et je sors l'assiette, je débarrasse. Même pour les desserts, c'est eux qui prennent la commande. C'est une autre façon de travailler. Mais eux ils ne portent rien hein, rien ! Ils ont leurs trucs seulement, leur carnet de réservations et tout. » (Tariq)

Dans la restauration traditionnelle, la vente est une autre composante importante de l'activité du personnel de service. Ce qui se joue au restaurant s'écarte toutefois des situations de vente traditionnelles, identifiables à leur objectif de « susciter un acte d'achat incertain » (Mayen et Negroni, 2005 : 207). Lorsqu'un client pénètre dans un établissement, il confirme sa décision d'achat en signifiant qu'il a déjà procédé à un arbitrage parmi les offres qui lui sont proposées. En ce sens, l'acte d'achat du client n'est qu'en partie incertain, car sa présence à table garantit une consommation minimale qu'il revient au personnel de maximiser. Ceci contribue en partie à reléguer au second plan l'univers concurrentiel et la dimension marchande de la relation. Il n'empêche, la majeure partie des enquêté·e·s rapportent leur activité à de la vente. Un aspect central

de leur travail « consiste à amener le client à accepter une proposition de service ou un produit » (Mayen et Negroni, 2005 : 207). Insister sur leur capacité à vendre au client un vin, un dessert ou un plat dont il n'a pas formulé la demande initialement, permet aux serveuses et aux serveurs de valoriser leur travail, de se distancer du travail manuel et de rendre visibles leurs compétences. C'est ce que donne à voir le témoignage de Cynthia:

> *« Un serveur c'est davantage un vendeur qu'un porteur. Il y a beaucoup de gens qui disent : - Moi en tant que serveur, si je veux que cette personne-là, elle prenne ce plat aujourd'hui, je le lui vends et elle prendra ça. Dans 99 % des cas, ça marche, parce que si on sait vendre, on vend ce qu'on veut au client !! Si en plus on connaît la personne ou que c'est un régulier, alors là tu peux lui dire : - Mais ce que vous avez l'habitude d'apprécier, y en a un petit peu dans ce plat-là, des choses comme ça, tu vois. […]. Les gens savent pas que... Ils ne se rendent peut-être pas compte qu'on leur vend des choses. Ils ne se rendent pas compte de ça, tu vois. Ils ne se rendent pas compte que s'ils nous demandent conseil sur un vin, c'est pas juste parce qu'on l'aime bien, c'est parce qu'il faut qu'on le passe qu'on le propose. Si par exemple il y a un apéritif du jour et qu'on leur propose ça et qu'ils disent : - Non, non pas trop ça, ben t'arrives à lui faire prendre un apéritif du jour quand même. Et ils ne se rendent pas compte que c'est de la vente, ils ne se rendent pas compte ! Et donc, comme ils s'en rendent pas compte, ils n'ont aucune estime pour ce métier-là. Ils ont l'impression que c'est facile parce qu'eux viennent au restaurant le dimanche en famille. Mais c'est vrai qu'il y a plein de choses derrière quoi ! » (Cynthia)*

Il paraît également important de souligner que le discours officiel de la profession met de plus en plus en avant cette dimension commerciale de l'activité des serveuses et des serveurs. Preuve en est la description de la nouvelle formation de « spécialiste en restauration » qui remplace depuis 2005 l'ancien CFC de « sommelier/sommelière ». Le travail de promotion des ventes attendu par le personnel de service est désormais un objectif central de la formation, davantage formalisé et développée que par le passé. Parmi les connaissances professionnelles et pratiques que les spécialistes en restauration doivent acquérir dans le domaine du service figurent, entre autres, le fait qu'ils doivent être « capables d'accueillir de façon autonome les hôtes, de les encadrer selon les règles de l'art et de leur vendre les plats et les boissons de l'entreprise de manière orientées hôtes et résultats. À cet effet, […] ils recommandent des boissons pour la vente, participent à la création de menu et appliquent de façon réfléchie et autonome les

mesures de promotion des ventes »[50]. Si les professionnel·le·s doivent être capable de conseiller le client et de placer des produits, les entretiens montrent qu'il n'y a pas d'obligation formelle à atteindre des objectifs précis de vente. La plupart du temps, le personnel de service a la possibilité d'agir sur le chiffre d'affaires, d'améliorer la rentabilité de l'établissement et parfois son salaire, mais n'y est pas explicitement sommé par la hiérarchie. Toujours est-il que la nécessité de subvenir à ses besoins est une forme de contrainte non négligeable, ce qui explique que la vente occupe une place différente dans le discours des serveuses et serveurs en fonction, notamment, de leur régime de rémunération, de leur sexe et de l'horaire de travail. Elle est centrale lorsque la salaire minimum fixe ne permet pas d'assurer un niveau de vie décent parce que, dans ce cas, vendre plus peut signifier gagner plus. Une des serveuses interviewées touche par exemple un salaire fixe nettement inférieur à ce que prévoit la CCNT, soit CHF 660.- par mois, que son employeur complète par un intéressement de 12,4 % sur son chiffre d'affaires quotidien. Celles et ceux qui ont un intérêt direct à proposer en vue de vendre sont donc les personnes dont une partie du salaire dépend de leur propre chiffre d'affaires. Dans mon échantillon, ce mode de rémunération individualisé qui associe un minimum fixe à un pourcentage des ventes réalisées par la personne ou par l'équipe concerne sept personnes sur 31, cinq hommes et deux femmes. Même si le client n'est pas directement l'employeur, il peut être assimilé comme tel lorsqu'il permet aux salarié·e·s d'augmenter leurs revenus. L'extrait qui suit en témoigne, le client est alors celui dont il faut maximiser la consommation à tout prix.

> *« Il faut arriver à vendre, surtout quand on a un pourcentage. Il faut faire croire aux gens que c'est eux qui ont choisi. Je ne sais pas, ils ne voulaient pas de dessert, ils finissent, ils ont un dessert, un café, un biscuit. Tout ça plus ça, plus ça, ça fait un peu de sous à la fin du mois ! C'est un peu de la vente aussi, faut pas croire hein. Si on vend, la société se porte mieux. Si le patron gagne, moi je gagne. » (Roger)*

La référence à la vente est en revanche nettement moins prégnante chez les personnes au régime d'un salaire fixe qui exclut toute participation au chiffre d'affaires et chez les personnes en horaire de jour, des femmes le plus souvent. Plusieurs facteurs explicatifs entrent en jeu. D'abord, le fait d'avoir un salaire assuré incite moins fortement à s'investir dans une démarche de vente. Ensuite, travailler en horaire continu de jour (par exemple 8 h-18 h) n'implique que quelques heures consacrées au service des repas.

[50] Plan de formation pour la profession de spécialiste en restauration, 12.2004, p. 28.

De surcroît, la clientèle du midi pare au plus pressé et au moins cher, prenant presque systématiquement le plat du jour, ce qui laisse peu de marge de manœuvre au personnel pour proposer d'autres produits. Enfin, si les hommes cherchent plus que les femmes à se mettre du côté de la vente, c'est qu'elle leur permet de se démarquer et de prendre de la distance avec une activité féminine qui entretient des liens étroits avec le travail domestique.

En situation, le processus de vente est complexe à mettre en œuvre. On sait qu'en règle générale, il est déterminant, pour qu'une opération de vente aboutisse, « de ne jamais se présenter comme vente » (Mayen et Negroni, 2005 : 210). Dans la restauration cette condition se concrétise de manière particulière. Aux yeux de la clientèle, le restaurant ne doit pas être associé à un espace dédié à des transactions commerciales et/ou économiques, mais à un lieu de repos, de détente et de loisir. Dans ce contexte, le personnel de service doit participer à créer et entretenir une atmosphère conviviale, intime et détendue. Pour ce faire, il est impératif de ne jamais se présenter comme cherchant à vendre quelque chose, quand bien même cela fait partie du travail. Toute une habileté est alors requise pour instaurer un climat de confiance et d'intimité qui vise à donner l'illusion du désintéressement et à dissimuler la nature commerciale de la prestation et/ou le caractère parfois intéressé des propositions.

> *« Des fois je rigole parce que… Par exemple, il y a trois semaines, y avait pas grand monde, on avait des dorades à vendre et puis le chef me dit : - Si t'arrives à vendre vingt dorades, je t'en donne une. Un jeu comme ça, tu vois. Et moi j'avais personne et j'ai vendu quand même quatorze dorades, voyez-vous. [Q : Tous les clients qui étaient là ont mangé de la dorade ?] Ils ne voulaient pas, mais moi je leur ai dit : - Ecoutez, moi je viens d'un pays au bord de la mer, je suis né au bord de la mer, faites-moi confiance, ça vaut mieux un bon poisson que de la viande, patati et patata, et j'arrive à vendre. Et les gens me font confiance et j'arrive à vendre. » (Miguel)*

Ce récit donne à voir « la parade » qui entoure la vente au client et qui a pour but de lui donner l'impression que son choix n'a pas été influencé par une personne animée par la volonté de vendre. Christophe Giraud (2007) fait le même constat lorsqu'il parle de « dénégation organisée de la relation marchande » et de « mise en scène marchande de l'intimité familiale » dans l'activité d'accueil en chambre d'hôtes. Au restaurant, la clientèle doit avoir l'impression que le personnel de salle *est à son service*, prêt à lui prodiguer des conseils avisés en fonction de ses attentes et goûts personnels, et non pas

qu'il *sert* les objectifs commerciaux de l'établissement[51]. Par exemple, lorsqu'un client demande conseil sur le vin à choisir, une erreur du débutant serait de lui suggérer la bouteille la plus chère, ce qui laissera probablement au client le sentiment de s'être fait avoir et ne lui donnera pas envie de revenir dans l'établissement. Un gage de professionnalisme consiste au contraire à conseiller un produit entre deux gammes, ni trop cher, ni trop bon marché, de manière à créer un climat de confiance et ne pas donner au client l'impression que l'intérêt porte davantage sur son porte-monnaie que sur sa satisfaction. Outre la nécessité de taire les intérêts commerciaux qui sont en jeu, l'extrait précédent met en évidence la maîtrise par les serveuses et les serveurs d'un certain art du marketing. Dans certaines conditions, ils/elles parviennent en effet, à créer chez le client des envies particulières de consommation, tout en lui donnant l'impression que c'est le personnel qui s'adapte à ses besoins. L'activité de conseil apparaît alors transversale au travail de vente, relevant d'une condition nécessaire pour délivrer un service censé être personnalisé (Valéry, Cerf, Leduc et Compagnon, 2005). Cette aptitude à conseiller la clientèle suppose la maîtrise d'un stock de connaissances liées aux produits en général et aux mets proposés sur la carte en particulier, ainsi qu'une capacité à vulgariser les préparations culinaires proposées. Acquérir ces bases ne va pas de soi et la tâche est encore plus ardue pour les personnes qui ne sont pas familières avec les produits de la région. Ecoutons l'anecdote que rapporte Aimée au sujet de son arrivée de la Martinique :

> *« Quand j'ai commencé à faire serveuse, moi je venais de la Martinique, moi je connaissais aucun alcool suisse. C'est-à-dire que la première fois, quand on m'a demandé une pomme, pour moi c'était un fruit ! Pour moi une pomme c'est un fruit, je savais vraiment pas ce que c'était un pruneau, et pis après c'est vite venu. » (Aimée)*

Le personnel de service doit aussi avoir en tête la carte du restaurant et être en mesure d'expliquer aux clients la manière dont sont apprêtés les plats, ainsi que suggérer un accord entre les mets choisis et les vins proposés.

[51] Cette nécessité de mise à distance du registre marchand n'est pas propre au métier de serveuse/serveur. Pour ne citer que quelques exemples, les conseillers funéraires y sont eux aussi contraints pour gérer des situations de « face-à-face sous tension » avec les familles endeuillées (Trompette, 2009). Les professionnels de la vente dans les banques sont également dans une situation proche puisque le titre officiel de « conseiller » qui leur est assigné leur interdit tout comportement ou propos qui rendrait explicite la présence d'une logique marchande (Roux, 2009).

Pour conclure sur ce point, ce qui interpelle lorsqu'on se penche sur le travail des serveuses et des serveurs de restaurant, c'est moins l'existence d'activités tournées vers la vente que la nécessité qui leur incombe de faire en sorte qu'elles n'apparaissent pas comme telles. La vente doit ainsi s'accomplir au prix d'un travail d'euphémisation, voire de dissimulation de la dimension commerciale. Pour preuve supplémentaire de l'évacuation du caractère marchand des relations entre le personnel et la clientèle, il suffit de prêter attention au rituel de discrétion qui entoure l'étape de l'addition. Le montant n'est jamais énoncé, ni visible lorsque la serveuse ou le serveur apporte le compte ; il est laissé à découvrir par les soins du client lorsque celui-ci retournera le ticket. Comment comprendre cette mise en scène, cet impératif de non explicitation de tout ce qui touche à une transaction marchande qui a pourtant bien lieu ? Selon moi, le rôle joué par les restaurants dans le maintien des sociabilités (Gadrey, 1994) ne permet que partiellement de comprendre l'obligation du personnel de service de dissimuler l'aspect commercial de son travail. Je pense en effet qu'elle ne tient ni à la spécificité des lieux, ni au contenu du travail, mais au type de rapport social dans lequel s'inscrit le travail des serveuses et des serveurs, ce que je m'applique à montrer par la suite.

3.2. Le spectre de la domesticité

Après avoir souligné la participation du client à la production du service en précisant que cette participation n'allait pas de soi, nous allons voir à présent que la contribution du client peut prendre des formes qui renvoient le personnel à la domesticité.

Si les clients sont nécessairement *coopérants* dès lors qu'ils sont présents dans la relation en tant que client avec une demande, ils ne sont pas forcément *coopératifs*, notamment lorsqu'ils adoptent des comportements qui ne correspondent pas à ce qui est attendu d'eux ou expriment des demandes dont le contenu et/ou la forme transgressent les codes implicites de la civilité et de la « bonne conduite » aux yeux du personnel qui les sert. En d'autres termes, le client ne se conforme pas toujours à ce que le personnel attend de lui. Ces situations ne sont pas rares et peuvent être ramenées à deux cas de figure : soit le client exprime une demande que le personnel de service estime sortir de ses obligations professionnelles, soit le client formule sa demande de manière inappropriée. Dans tous les cas, il y a conflit sur la définition du rôle professionnel. Un

enjeu fort de la coproduction renvoie à la question de la domesticité, ce contre quoi les serveuses et les serveurs luttent sans répit par un constant travail de (re)production des limites au contenu de leur prestation. C'est parfois le caractère additif et immédiatement successif de différentes demandes de la part d'un·e même client·e qui transgresse la limite de l'acceptable et qui renvoie le personnel de service à la figure de la bonne à tout faire.

> *« Il y a un an, j'avais une cliente, je lui apporte son café, elle me demande une double crème, je lui amène une crème, elle me demande un verre d'eau et je lui apporte le verre d'eau, elle me demande une pochette d'allumettes ! Je lui ai dit que j'étais serveuse et pas sa bonne ! » (Laurence)*

Malgré des divergences manifestes sur ce que la prestation de service à fournir recouvre et sur ce que les serveuses et les serveurs sont prêt·e·s à faire, l'unanimité survient sur une demande de respect. Cette quête de respect dirigée vers les clients peut être comprise en regard de la « fiction démocratique » qui anime nos sociétés contemporaines et où l'égalité formelle se heurte à d'innombrables inégalités réelles (Martuccelli, 2002). Car avec l'avènement des sociétés démocratiques s'est imposée l'exigence égalitaire au niveau formel, sans que celle-ci n'ait encore trouvé de base réelle. L'égalisation des conditions induite par la démocratie ne rime pas avec la disparition des inégalités. Dès lors que les statuts ne sont plus « assignés » mais « acquis », les positions sociales différenciées sont fondées sur un principe méritocratique. C'est ainsi que certain·e·s salarié·e·s se retrouvent au service d'autres personnes censées être leurs égaux. La quête de respect des serveuses et des serveurs est d'ailleurs en partie alimentée par la réversibilité potentielle des positions qu'autorisent les rapports sociaux de service (Zarifian, 2005). En effet, si travailler dans un restaurant implique de servir des clients pendant ses heures de travail, hors travail les positions peuvent théoriquement s'inverser : le personnel de service peut par exemple prendre la place du client. En revanche, cette réversibilité est unilatérale : le client se retrouve rarement au service d'un·e serveuse/serveur. Et c'est précisément pour cette raison que le respect devient un enjeu pour le personnel de service, car entre égaux, le respect ne fait pas enjeu. L'idée de « fiction démocratique » permet d'appréhender la toile de fond sur laquelle se tissent les interactions sociales entre les individus dans nos sociétés contemporaines. Elle ne permet toutefois pas véritablement de comprendre le discours sur le respect tenu par les serveuses et les serveurs. En effet, les serveuses et les

serveurs ne remettent pas tant en cause le principe méritocratique en lui-même, que ses formes méprisantes d'affichage pratiquées par certains clients. L'interprétation du discours sur le respect proposée par Emmanuel Renault (2007) à partir de ses travaux sur les jeunes des quartiers populaires de banlieue me paraît à ce titre tout à fait éclairante. À ses yeux, les références au respect comportent une dimension revendicative et se construisent en réaction au mépris social dont peuvent faire l'objet les actrices et les acteurs de ce discours. C'est bien de cela dont il s'agit chez mes enquêté·e·s, qui évoquent régulièrement, à la fois la fréquence à laquelle leur quête de respect se voit bafouée, en même temps que la nécessité de consentir à de telles situations et de *plier* face au client. Ce que nous rapporte Bernadette atteste très bien du caractère *réactif* de ce discours sur le respect.

> *« Parfois, c'est < hé la grosse tu nous sers ! > Ben toi tu vas attendre un moment ! Des fois, il faut remettre le client à sa place. Moi je dis toujours respect : - Je te respecte, mais tu dois me respecter aussi ! C'est pas parce que je suis là pour te servir que tu dois tout te permettre. Ça non, y a un respect. […]. [Q : Et si je vous dis le client est roi ?] Pas du tout ! Alors je vais vous dire, le client est roi, mais seul César avait les lauriers sur la tête, et c'est ce que je leur dis tous les jours. Non, d'accord < le client est roi, mais vous n'avez pas les lauriers sur la tête >, voilà, tous les jours je leur dis ça, quand y en a un qui commence à me dire ça. Je dis non, parce qu'il y a le respect. Le respect, le respect. Mais non, non, pour moi le client n'est pas roi. » (Bernadette)*

C'est l'expérience récurrente du déni de reconnaissance sous forme d'humiliation, de dévalorisation et/ou d'invisibilité qui est au fondement de cette demande de respect. Les références au respect que font les enquêté·e·s peuvent en effet systématiquement être mises en lien avec des situations relatées où un client a adopté une attitude méprisante à leur égard, qui les renvoie vers la domesticité (Rollins, 1990). Ce mépris recouvre les comportements racistes et/ou sexistes, le manque de politesse, les agressions verbales ou physiques, les demandes abusives qui matérialisent l'assimilation du personnel de service à des bonnes à tout faire, le déni de reconnaissance des compétences nécessaires pour faire ce métier et enfin le déni d'humanité dont peuvent être victimes les professionnel·le·s dans l'exercice de leur travail. À ce titre, le concept de domesticité et les différentes formes de mise au travail qu'il recouvre (la femme au foyer, les domestiques rémunéré.e.s) représente un outil d'analyse heuristique pour éclairer ce qui se joue dans le métier de serveuse/serveur, notamment au plan des

relations à la clientèle. À la fois héritier de la condition servile et des emplois de maison en même temps qu'il évoque le travail domestique gratuit et la relation de disponibilité dans laquelle les femmes sont prises dans la sphère privée, le métier de serveur et de serveuse exercé dans les restaurants traditionnels rappelle la domesticité et ses différentes déclinaisons.

Au centre d'une configuration triangulaire, sous le joug du patron et de la clientèle, le personnel de service est pris dans des relations multiples et différentes. Si le contrat de travail implique une relation de subordination à l'employeur, la relation à la clientèle est d'un autre ordre. L'autorité et le pouvoir[52] exercés par le client n'ont pas de fondement hiérarchique ; leur légitimité repose sur le statut même de client (Jeantet, 2003). Encouragés par l'idéologie du client roi véhiculée aujourd'hui dans nos sociétés, les clients formulent cependant toutes sortes de demandes, dont certaines dépassent les attributions d'un serveur ou d'une serveuse de restaurant. Dans les interactions, chacune des parties déploie alors les moyens qui lui sont propres et mobilise les ressources à disposition pour tenter de tirer son épingle du jeu et garder le contrôle de la situation. Plus qu'une simple relation de service, le face-à-face entre le personnel de service et la clientèle relève donc de ce que certain·e·s qualifient de « rapport serviciel » pour insister sur « les multiples enjeux de pouvoir engendrés et véhiculés par la relation de service » (Jeantet, 2003 : 193), quand d'autres le définissent de manière plus large comme un « rapport social de service » (Zarifian, 2005). Pour ma part, je vais montrer, sur la base de mon corpus, que le personnel de salle est pris dans un rapport social[53] de service spécifique face à la clientèle. Les relations de service qui en découlent sont empreintes de domesticité et oscillent entre deux pôles : celui d'une domesticité que je qualifie de type « familial », qui rappelle le mode de production domestique et la relation

[52] Dans une approche wébérienne, le pouvoir désigne une « forme de relations inégales entre deux réalités avec une asymétrie entre les deux et dont l'une exerce une influence sur l'autre » (Birou, 1966 : 211). Désignant la capacité à faire faire, le pouvoir n'est pas un attribut individuel, mais le produit d'un rapport qui a des effets réels sur les relations. Nécessairement relationnel, il trouve alors un lieu d'expression privilégié dans les activités de service (Jeantet, 2003). Comme l'exprime Gadrey (1994 ; 386), « toute relation ou interaction de service a pour composante une relation de pouvoir […]. C'est pour l'essentiel un jeu où s'échangent arguments et comportements à l'occasion de rencontres de service. Un jeu qui porte sur le pouvoir et le contrôle réciproques ».

[53] Pour préciser la différence entre un rapport social et une relation sociale, je me réfère à Danièle Kergoat (2009 : 113) qui parle de « deux niveaux de réalités différentes […]. Les relations sociales sont immanentes aux individus concrets entre lesquels ils apparaissent. Les rapports sociaux sont eux abstraits et opposent deux groupes sociaux autour d'un enjeu ».

de service dans laquelle se trouvent les femmes à l'égard de leur entourage ; et celui d'une domesticité de type « ancillaire », qui rappelle les serviteurs et les bonnes à tout faire payé·e·s dans la sphère privée et donne lieu à des relations impersonnelles, formalisées, et explicitement hiérarchisées. Nous verrons ainsi que, dans la restauration traditionnelle, les relations entre les serveuses/serveurs et la clientèle cristallisent la combinaison de ces deux types de rapports « domestiques ». Pour le dire autrement en s'appuyant sur la distinction opérée par Geneviève Fraisse (1998), le service en restauration articulerait étroitement « emploi domestique » et « travail domestique ».

3.2.1. Une domesticité *ancillaire* : un métier qui porte l'empreinte de son origine servile

À bien des égards, les métiers de service de l'hôtellerie-restauration incarnent une forme réactualisée de la condition ancillaire qui était autrefois le lot des employé·e·s de maison, domestiques et servantes affecté·e·s à servir personnellement autrui dans le cadre privé de la maison bourgeoise, en échange d'une rémunération (Dujarier, 2006a).
Dans ce cadre, quelques jalons historiques méritent d'être rappelés. L'histoire du service domestique est marqué par deux grands changements : la féminisation du métier d'une part, le déclin massif du nombre de domestiques prêts à s'engager au début du 20ème siècle, d'autre part. Avant l'avènement au début du 20ème siècle, de l'idéal de la femme gardienne du foyer, la fraction la plus aisée de la population - aristocrates puis bourgeois - disposait d'un personnel domestique entièrement dévolu à son service (Guiral et Thuillier, 1978 ; Fraisse, 1979 ; Martin-Fugier, 2004). Se faire servir relevait d'une évidence : c'était une condition de distinction sociale pour qui pouvait se permettre de signifier sa différence statutaire par rapport aux classes ouvrières et son appartenance sociale par la « possession » d'une bonne, idéalement de plusieurs. Avec l'émergence de la bourgeoisie et du « modèle de la domestique unique » (Fraisse, 1979 : 63), la domesticité se féminise. La bonne à tout faire se substitue progressivement aux équipes plutôt masculines de domestiques spécialisés qui officiaient sous le régime de l'arisocratie.
Aujourd'hui, la situation de celles et ceux qui servent a changé et ce qui se joue dans les petites entreprises de la restauration traditionnelle se distingue de ce qui se déroulait derrière les murs des demeures bourgeoises. Le modèle de relation duelle entre employeur/employeuse et employé·e qui prévalait sous la domesticité prend, dans le

service en restauration, la forme d'une configuration triangulaire au centre de laquelle se trouve le personnel de service, amené à composer avec les attentes de la hiérarchie et celles de la clientèle. Le cadre d'exercice de l'activité n'est plus l'espace privé mais le restaurant, un établissement public. Enfin si à l'époque, la faible organisation collective des domestiques et leur exclusion de la classe ouvrière allaient de pair avec un important retard en matière de droits et un large déficit de protection au niveau de la législation du travail (Martin-Fugier, 2004), les serveuses et les serveurs bénéficient aujourd'hui de tous les droits sociaux associés à la condition salariale (sans toutefois les protéger de manière efficace contre les abus). La convention collective nationale de travail réglemente l'ensemble des rapports de travail et les conditions d'exercice de manière formelle. Malgré tout, la genèse particulière de l'activité a laissé des traces, entre autres perceptibles dans le déroulement des interactions avec la clientèle. Si des parallèles entre la condition des bonnes de l'époque et les figures actuelles de la relation de service ont déjà été tirés (Molinier, 2005), ma contribution consiste ici à montrer en quoi le modèle de relations qui prévalaient autrefois entre les maîtres et leur personnel domestique est pertinent pour l'analyse du travail réalisé par le personnel de service d'un restaurant et pour penser les rapports qu'il entretient avec la clientèle.

Au restaurant, les serveuses et les serveurs se trouvent dans une position asymétrique face aux clients. Les pratiques langagières et les comportements des deux parties en présence sont révélateurs de cette inégalité de position et de statut dans l'interaction. Dans la recherche anglo-saxonne de Butler et Snizek (1976), les auteurs attirent par exemple l'attention sur les conventions de service en vigueur aujourd'hui, notamment le fait que la serveuse se fait appeler « girl », alors qu'elle s'adresse au client par le terme de « Sir ». Dans mon corpus, de nombreux extraits d'entretiens illustrent également la prégnance de la symbolique servile attachée au métier de serveuse (Paules, 2001). Le témoignage qui suit a le mérite de montrer que l'origine domestique de l'activité imprègne aussi le métier de serveur (et pas seulement celui de serveuse) et façonne l'attitude des clients et les demandes qu'ils adressent au personnel qui les sert, quel que soit son sexe.

> *« Une fois, il y en a un qui avait oublié ses cigarettes dans sa voiture et qui m'a donné ses clés et qui m'a dit : - Allez chercher mes cigarettes ! [Q : Et vous l'avez fait ?] Non, je ne le fais pas. Ou un autre qui m'a demandé d'aller promener son chien pendant qu'il mangeait.*

> *Je lui ai dit : - Non je ne suis pas là pour ça. Moi je ne suis pas son secrétaire, ni son promeneur de chien, ou quoi que ce soit. » (Lucien)*

Comme en témoigne ce récit, les clients n'hésitent pas à adopter des comportements qui renvoient littéralement le personnel à la figure de la bonne à tout faire, une forme de domesticité contre laquelle les serveuses et les serveurs tentent de se préserver en instaurant des frontières qui délimitent ce qui relève ou non de leur « cahier des charges ». Outre un ensemble de tâches touchant effectivement à la spécificité de la prestation, le caractère marchand de cette relation de service et la genèse domestique du métier se combinent pour imposer une forme de soumission à celles et ceux qui, dans le cadre de leur travail, sont amené·e·s à servir des clients. Dans une entreprise qui propose un service à table de mets et boissons contre paiement, les salarié·e·s devraient formellement travailler à répondre à des demandes en lien avec le repas que le client achète. Or, c'est là que le bât blesse. Le fait que les bénéficiaires du service payent pour quelque chose qu'ils seraient capables de faire eux-mêmes ajoute de surcroît une dimension servile au travail des serveuses et des serveurs. La prestation de service que le client achète est enjeu de lutte, car il n'est pas rare que le client tende à se comporter comme si l'argent déboursé lui permettait d'acheter, non pas un service, mais *l'état de service* de celui ou celle qui le sert. Ce type d'attitude de la part de la clientèle renvoie le personnel de service à la condition de domestique, en niant sa situation de salarié·e, engagé·e pour une mission spécifique. Du coup, les serveuses et les serveurs deviennent corvéables à merci, cibles de demandes fort variées, dont certaines ont peu à voir avec le service des repas.

> *« En face y a le parking… Autorisation de parcage : 30 minutes. Il y a une dame qui m'a demandé si je pouvais aller charger son parcomètre. [Et ?] Je lui ai dit : - Non, je suis vraiment désolé madame. Parce que je l'ai fait une fois, pis après j'ai oublié et elle pris 40 balles d'amende. Alors là, j'ai dit c'est terminé. < Mais s'il vous plaît >, elle me dit. < Non madame, pis j'ai pas le temps là ! > La fille que j'ai remplacée elle le faisait, et moi je l'ai fait une fois. Mais j'ai pas le temps de faire ça, je dois m'occuper des clients, c'est pas la mauvaise volonté, mais je ne peux pas, et si je vais oublier, vous allez vous prendre une amende. » (François)*

Ainsi les clients tentent d'obtenir toutes sortes de services de la part du personnel. En retour, les serveuses et les serveurs réalisent un incessant travail de production de limites, car s'ils/elles s'accordent sur le fait d'être au service du client pendant la durée

de leur travail, ils/elles revendiquent des limites à cette prestation. Le contenu de la prestation est donc un enjeu autour duquel s'affrontent le prestataire et le destinataire du service. Zarifian (2005) parle à ce propos de la « valeur du service » sur laquelle les deux parties ont des vues divergentes. C'est ce que traduit l'anecdote relatée ci-dessous par Esteban :

> *« C'est arrivé hier, y en a un qui se plaignait parce qu'il voulait boire un verre sur la terrasse en plein service, et il s'est énervé même pas avec moi, bon c'est moi qui l'ai placé en fait. Il voulait absolument être en terrasse et je lui ai dit que c'était pas possible que c'était seulement pour la restauration, il pouvait se mettre à l'intérieur côté fenêtre, et il a pas du tout apprécié et il est allé se plaindre au barman, et c'est lui qui l'a servi. On en a discuté après entre nous, voilà y a des clients qui peuvent s'énerver pour pas grand chose parce qu'ils n'ont pas ce qu'ils veulent. […] Je m'énerve… Parce que moi il ne m'a rien dit à moi. Moi, j'aurais voulu qu'il me le dise à moi et je lui aurais expliqué encore une fois que les tables sont réservées, que les gens réservent trois jours à l'avance, ils demandent une terrasse et si je mets des gens pour boire un verre en terrasse, après je dois dire < oui > à tout le monde et c'est pas possible. » (Esteban)*

L'irritation de ce client qui s'est vu refuser le droit de boire un verre à sa guise sur la terrasse traduit son évaluation négative du service reçu. Esteban, lui, estime avoir été professionnel dans son traitement. Ainsi, la qualité du service s'évalue à l'aune de critères différents pour le professionnel et pour le client. Pour les salarié·e·s, l'enjeu porte sur le professionnalisme, alors que pour les destinataires, le service est jugé en fonction du résultat sur leur propre personne ou sur leurs biens. Dans ce rapport de force, la position asymétrique du personnel de service face au client ne signifie pas que celui ou celle qui sert soit privé·e de marge de manœuvre. En effet, si « certaines personnes, du fait de leur travail, se trouvent au service d'autres » (Jeantet, 2003 : 195), elles ne sont pas pour autant dépourvues de ressources à faire valoir dans l'exercice d'une forme d'influence. Comme l'illustre le témoignage ci-dessous, le serveur ou la serveuse peut faire patienter le client, ne pas le servir, voire même l'ignorer, du moins pour un temps. Cette marge de manœuvre dans la restauration traditionnelle est ainsi utilisée par les professionnel·le·s pour lutter contre la servitude dans laquelle certains clients cherchent à les enfermer.

> *« [Q : Est-ce que ça vous est arrivé de vous sentir mal considéré par un client ?] Oui, par des gens comme ça, des gens un peu riches, qui… […]. C'est jamais des remarques. C'est des*

> *comportements un peu hautains et tout, ou alors ils claquent des doigts pour m'appeler. [Q : Et vous réagissez comment ?] Ah pour moi, il peut se faire mal au doigt longtemps avant que j'arrive ! [Q : Mais en même temps vous ne pouvez rien lui dire ?] Non je ne réponds pas. Moi je passe une fois, deux fois, et quand il arrête, j'y vais. » (Roger)*

Par ailleurs, si Roger peut se permettre d'ignorer, pour un temps, la personne qui le réclame en claquant des doigts, c'est aussi parce qu'en dépit d'une relation asymétrique en faveur de la clientèle, il existe une forme de « codépendance » (Cerf et Falzon, 2005) entre les deux protagonistes de la relation de service. Au restaurant, la situation est la suivante : d'un côté le client *a besoin* du personnel de service pour voir sa demande satisfaite et être servi, et de l'autre, la serveuse *a besoin* de la présence de la clientèle et de sa coopération pour travailler et gagner sa vie (sans clients, le restaurant fait faillite et le personnel est licencié). Malgré tout, les protocoles que le métier impose de respecter dans le service à la clientèle rappellent avec force les normes qui régissent les échanges du maître et de son serviteur (codes de langage, etc.) (Paules, 2001). Par exemple, lorsqu'un client se plaint, même si sa plainte n'est pas fondée, le personnel doit, en principe, s'excuser et être désolé. De la même manière, répondre *« bien monsieur »* ou *« bien madame »* à une demande formulée par un client est une formule classique utilisée par les serveuses et les serveurs. La question du pourboire renvoie également à celle de la domesticité. Le pouvoir du client de laisser ou non un pourboire, de sanctionner un mauvais service ou de récompenser le personnel renforce les rapports de domination et la dimension servile de l'activité. On pourrait à cet égard penser que la dépendance au client apparaît moins forte dans le contexte européen qu'américain, parce que chez nous, les salaires minimaux ne dépendent pas des pourboires. L'analyse des entretiens nous conduit pourtant à reconsidérer cette idée. Aux Etats-Unis, la rémunération des serveurs et des serveuses provient presque exclusivement de leurs pourboires. En Suisse, la convention collective nationale de travail (CCNT) fixe les salaires minimaux des salarié·e·s de la restauration et stipule que « quel que soit le système de rémunération choisi, le collaborateur a droit, chaque mois, au salaire minimum […]. Le système de rémunération ne peut en aucun cas inclure toute contribution spontanée de la clientèle (pourboires, par exemple) » (Art. 9). Or, compte tenu de la faiblesse des salaires en vigueur dans la branche, le pourboire tient une place centrale dans la rémunération des salarié·e·s. L'extrait qui suit témoigne du caractère nécessaire de cette rétribution, car même pour Esteban qui touche un salaire relativement élevé comparé à

ses pairs, le pourboire n'a rien d'un simple bonus, c'est véritablement ce qui lui permet de vivre :

> *« C'est avec les pourboires que je vis hein ! Le salaire… Je fais le tiers du salaire en pourboires ! C'est de ça qu'on vit aussi, on est obligé ! Si on n'avait que le salaire, je ne sais pas comment on ferait ! » (Esteban)*

Il y a donc en Suisse, comme aux Etats-Unis, une forme de dépendance au client pour assurer sa subsistance[54], sauf qu'Outre-Atlantique, le pourboire a un caractère obligatoire (le client est obligé de laisser entre 15 et 20 % de la note), alors que chez nous il dépend du bon vouloir des clients, et quel que soit le montant du pourboire, le personnel de service se doit d'opposer un remerciement identique sans jamais faire référence à la somme laissée.

Du côté de la clientèle, il n'est pas rare que celle-ci se sente libérée de transgresser les règles de base du savoir-vivre et du devoir de conformité aux exigences de la vie en société. Tel est le cas dans l'extrait qui suit, à travers la condescendance et le mépris dont fait preuve le client à l'égard de ce serveur.

> *« Quand les gens sont gentils, ça va je suis gentil aussi. Des fois je les comprends aussi parce qu'ils ont d'autres soucis et tout, alors s'ils ont oublié de te demander un truc quand tu leur apportes quelque chose et qu'ils te disent < J'ai oublié de vous demander >, alors tu vois y a pas de problème, je le fais. Moi je vais faire un aller-retour, faire deux mètres en plus pour aller chercher, ça va pas me tuer, je le fais. Mais y a des fois des cons, quand tu arrives tu dis : - Bonjour ! Et eux te répondent : - Un café ! Tu amènes un café et ils te disent : - Je peux avoir un deuxième sucre ! Tu amènes un deuxième sucre et après ils te demandent un verre d'eau mais sans jamais dire < s'il te plaît >, ni < merci >, rien. Alors les cons comme ça, je vais faire comme eux, les gens comme ça, je vais les faire attendre. » (Tariq)*

La négation de leur existence et la dépersonnalisation dont sont victimes les domestiques dans leurs rapports aux maîtres (Molinier, 2005) sont ainsi réactualisées à des degrés divers dans le service en restauration. Deux anthropologues qui ont mené une recherche auprès des serveurs d'hôtels (Mars et Nicod, 1984 : 101) affirment à ce propos que « le serveur est quelqu'un qui est présent, mais [que] les autres traitent

[54] Les statistiques montrent à ce propos qu'une forte proportion de working poor travaille dans le stecteur de l'hôtellerie-restauration (OFS, 2008b).

comme s'il ne l'était pas réellement, comme s'il était une sorte de non-personne »[55]. Ces propos font écho à ce que j'ai pu trouver dans nombre des entretiens menés. Cependant, il semble que le personnel ne soit pas systématiquement considéré ainsi. En réalité, son *traitement* varie au gré des envies ponctuelles de la clientèle:

> *« Hier il y avait deux femmes qui étaient au bar, j'étais à 20 centimètres d'elles mais je n'existais plus pour elles, alors qu'on avait sympathisé avant, et là elles parlaient de choses assez indélicates. […]. Derrière le bar, on entend tout, on est le confident, on est vraiment le confident et on entend des choses… Une des deux parlait d'une panne sexuelle avec un garçon… Une femme de 40 ans et elle dit à sa copine : < Je vais te raconter un truc, mais tu ne dis rien à personne >. Et j'étais en face, et je venais de parler avec elles, une m'avait raconté cinq minutes avant où elle travaillait, ce qu'elle faisait, qu'elle partait en vacances à St-Domingue bientôt, etc. Pour les gens, on est leur confident souvent. [Q : Mais au moment où elles ont arrêté de vous parler pour parler entre elles, vous adoptez quoi comme attitude ?] Mais j'étais en face d'elles, j'étais en train de couper mes fruits, j'étais à 20 centimètres d'elles, ça ne les a pas dérangées ! On est... Soit on fait partie de leur groupe, soit on fait partie du décor, elles nous oublient ! Alors que si on met des clients à côté, elles auraient fait attention, mais nous on est… » (Gabriel)*

Ce témoignage rend manifeste le déni d'humanité dont peut être victime le personnel de service. Mais plus encore, c'est son instrumentalisation qui retient ici mon attention. En effet, quelques minutes avant d'être *rendu inexistant* par ces clientes, le serveur a *servi* de confident. Dans un laps de temps très restreint, il est passé d'une relation d'intimité forcée à une invisibilité symbolique au gré des caprices de la clientèle. Il doit ainsi se comporter selon ce qu'on attend de lui. Continuer sur le registre de la conversation privée avec elles aurait dénoté un manque de professionnalisme. Cette forme de domesticité relève typiquement des rapports de travail maîtres-employé·e·s tels qu'ils avaient cours à la fin du 19ème siècle, et où les domestiques sont « des mercenaires pour les maîtres qui ne voient en eux que des instruments […] ; ils sont interchangeables, instruments plus que personne » (Fraisse, 1979 : 19). À l'image des bonnes, tantôt invisibles et ignorées, tantôt sollicitées pour satisfaire les pulsions sexuelles des hommes de la famille (Fraisse, 1979), le changement de registre est toujours laissé à l'initiative

[55] Traduction par mes soins de « Typically, the waiter is someone who is present, but whom others treat as if he were really not here – as if he were a "non-person". In its most extrem forms, […] – this means that a waiter must not be seen eating, drinking, smoking, sitting, talking, burping, farting – or anything else which signifies being human. »

des maîtres ou des clients. Les dynamiques relationnelles d'inclusion et/ou d'exclusion dans lesquelles peuvent être pris·e·s les serveurs et les serveuses au contact de la clientèle sont à rapprocher des « boundary-open/ boundary-closed transactions » dont parlent Mars et Nicod (1984) dans leur étude sur les serveurs d'hôtels. Le premier modèle, plutôt répandu dans les hôtels bas de gamme, recouvre des relations où le serveur est invité à participer aux discussions des convives qu'il sert alors que dans les « boundary-closed transactions », il en est exclu par les frontières nettes que mettent les clients entre eux et ceux qui les servent. Le service est alors très protocolaire et formel. Il ne faut pas pour autant y voir des types de rapports mutuellement exclusifs. Mon terrain suggère en effet l'idée d'une combinaison, d'une coexistence de ces deux registres relationnels. Le personnel de service est en effet amené à « […] être simultanément convivial, invisible et efficace » (Dujarier, 2006a : 69).

Pour conclure sur ce point, le métier de serveuse/serveur apparaît à bien des égards comme l'héritier du travail des domestiques par le type de rapports sociaux dans lesquels il s'inscrit. Ce parallèle établi avec la domesticité est connu, ce qui l'est moins c'est de montrer comment cela se traduit au niveau matériel et symbolique et comment cela perdure aujourd'hui dans nos sociétés démocratiques. Du point de vue méthodologique, il est donc heuristique d'opérer un rapprochement entre ces deux formes de mises au travail : cette démarche donne à voir la part de domesticité ancillaire qu'implique l'exercice du métier de serveuse et serveur en restauration traditionnelle. Mais comme le laissait déjà entendre le dernier extrait d'entretien, elle permet aussi de voir qu'il ne s'y réduit pas. Je vais en effet maintenant montrer plus en détail que dans la restauration traditionnelle, cette variante servile de la domesticité coexiste avec une domesticité de type « familial ». Cette distinction n'a toutefois de valeur qu'au plan analytique puisque dans la réalité, ces deux modalités de la domesticité existent simultanément.

3.2.2. Une domesticité *« familiale »* : un métier qui porte l'empreinte du privé

En faisant la comparaison entre leur univers professionnel (celui de la restauration traditionnelle) et la restauration haut de gamme[56], les interviewé·e·s m'ont fourni un outil d'analyse pour comprendre ce qui se joue dans leur métier, notamment au plan des relations avec la clientèle, mais pas seulement. C'est en partie ce qui m'a permis de mettre au jour l'existence de cette dimension « familiale » de la domesticité dans le service en restauration, qui renvoie à la relation de service dans laquelle sont placées les femmes dans la sphère privée, en particulier dans la relation conjugale et familiale, et au travail gratuit qu'elles effectuent pour le compte de leur entourage, au plan émotionnel et domestique. Cette forme de domesticité pourrait être qualifiée de « domestique », au sens où elle est liée à la sphère privée, mais la formule étant peu heureuse, c'est à défaut de mieux que je la qualifie de « familiale ». Si la domesticité ancillaire renvoie à des relations très formelles, impersonnelles, marquées par une dynamique d'exclusion, et se manifeste pas la condescendance de la clientèle à l'égard du personnel de service, lequel se doit d'afficher une déférence ostentatoire, la domesticité « familiale » apparaît sous les traits de relations plus informelles, marquées par la proximité, la familiarité et la gratuité. En prenant les précautions méthodologiques qui s'imposent, il s'agit maintenant d'analyser plus finement la spécificité de la restauration traditionnelle à la lumière de son homologue gastronomique, sur la base de ce qu'ont rapporté les enquêté·e·s. Je n'ai en effet pas investigué empiriquement le monde de la restauration haut de gamme. Ce dont je dispose sur ce contexte d'activité, c'est uniquement le discours tenu par des serveuses et des serveurs en restauration traditionnelle. S'appuyant sur leurs expériences professionnelles antérieures ou sur la connaissance des pratiques de leurs pairs, ils/elles parlent de leur travail en l'opposant au modèle qui prévaut dans la restauration gastronomique. La comparaison vise le plus souvent à souligner les aspects négatifs du travail dans les établissements de luxe pour mettre en avant ce qui fait l'intérêt de leur travail et les avantages qu'ils trouvent à leur activité telle qu'elle se pratique dans le contexte de la restauration commerciale traditionnelle. En gardant à l'esprit que cette référence leur permet de légitimer la situation qui est la leur et de la présenter comme préférable à celle qu'ils auraient ailleurs, on ne peut rien

[56] Dans le texte, comme dans le propos des interviewé·e·s, les termes de « gastro », de « monde de l'hôtellerie » ou de « restauration classée » font tous référence à une forme de restauration haut de gamme. J'utiliserai ainsi alternativement l'un ou l'autre terme comme synonyme.

conclure, mais seulement imaginer ce qui se passe dans le cadre de la restauration gastronomique. Ce n'est d'ailleurs pas l'objet du propos. Ce qui m'intéresse au premier chef, c'est l'éclairage indirect que les récits recueillis amènent sur certaines caractéristiques du travail de service dans la restauration traditionnelle, notamment sur la question des relations à la clientèle, et sur la perception que ces professionnel·le·s ont de leur travail. Ce qui se joue à ce sujet retient l'attention, car bien que le restaurant traditionnel soit davantage marqué par la dimension « familiale » et privée que l'univers gastronomique - faisant une large place à tout ce qui est de l'ordre de l'intimité, de la spontanéité et de l'informel, mais aussi de la disponibilité, du travail élastique et de la charge mentale -, le travail y est décrit et vécu comme plus intéressant que dans le milieu de la restauration haut de gamme. Le témoignage de Gianni, un jeune serveur italien, donne un aperçu exhaustif des différences entre le contexte de la restauration traditionnelle et celui de la restauration haut de gamme.

> *« Dans le gastro, c'est très très différent du restaurant. Parce qu'il y a des paliers de la hiérarchie qu'on ne peut pas sauter. Parce qu'il y a une personne qui accepte de faire le commis, ça veut dire de juste amener les assiettes ou débarrasser. Si le client, quand il débarrasse, lui pose une question, le commis va dire au chef de rang que le client a posé la question et c'est le chef de rang qui va répondre. Par contre dans un restaurant normal, c'est différent parce qu'on se gère, on est autonome avec le client, dans la commande, dans le service, dans la table, dans la manière de lui expliquer ce qu'il veut prendre, jusqu'à l'addition. C'est plus intéressant et on a plus de liberté. Par contre sur la qualité du travail, c'est plus beau dans un palace, parce que tu apprends ce qu'on appelle la classe. Ici, où je travaille, il y des napperons sur la table. Si un client arrive, moi je regarde si le napperon est propre, et s'il n'est pas propre, je le retourne. Là-bas, le serveur va le prendre, il enlève tout ce que tu as sur la table, et il te pose un nouveau napperon, il fait 15 minutes pour mettre la table et toi tu as faim. Il prend encore 5 minutes pour te faire la mise en place, il te met deux petites cuillères, deux grandes cuillères, quatre fourchettes, deux couteaux… T'as pas commandé encore. Tu commandes l'apéritif, il commence par poser les verres, et puis met les autres. Tu commandes un poisson, quelqu'un vient pour te débarrasser couteaux, fourchettes… C'est joli, mais c'est... difficile de manger là, parce qu'il faut avoir l'air. Mais par contre la personne qui fait le service… Moi je connais quelqu'un qui avant travaillait dans un palace et quand il a quitté pour venir dans un restaurant comme ici, il m'a dit, je me sens plus tranquille, plus libre, plus à l'aise. Tu sais pourquoi ? Avant il avait quatre tables, quatre tables de quatre, et s'il était dans la merde, il n'avait pas de sous-fifres. Parce que c'était long, il devait aller doucement. Il avait tout le temps le maître d'hôtel qui le*

> *regardait, et s'il faisait une faute, il se fait virer. C'est pas qu'on te fait une réflexion, non, on te vire tout de suite. Ça dépend qui c'est, mais tu sais pourquoi ? Par exemple un client te prend une bouteille de vin, il déguste et dit : - Non mais je me suis trompé, je ne la veux pas, je veux une autre, mais je la paie. Ça faisait combien la bouteille ? 1500 francs ! Ben avec des clients comme ça, il faut vraiment y aller en douceur, et des fois la douceur, c'est vraiment la chose qui te stresse. Comment dire, tu dois faire doucement. Moi ici je dis : - Voilà ! [d'un ton assez vif]. Alors que celui qui travaille dans les grands restaurants il est comme ça, il vient tout doucement avec l'assiette, il va à gauche du client et il dit : - Voilà [il chuchote]. On peut appeler ça douceur et mille fois plus de stress ! » (Gianni)*

Un des aspects sur lequel les interviewé·e·s insistent beaucoup dans la distinction qu'ils opèrent entre la restauration traditionnelle et la restauration haut de gamme se rapporte à la dimension relationnelle. Quel que soit le contexte d'activité, une part importante du travail du personnel de service s'effectue au contact des clients, toutefois il semblerait que les relations qui se nouent à cette occasion se déclinent différemment selon la catégorie d'établissement. Il convient dès lors d'appréhender plus finement ce qui change dans l'un et l'autre contexte pour saisir la spécificité du travail et la forme prise par les relations de service dans la restauration artisanale, ainsi que pour comprendre sur quelle base se construit le rapport au travail, souvent positif, des interviewé·s (les « dynamiques de l'intérêt » dont parle Aballéa [2006]).

Dans toute relation de service, « les dimensions purement technique et contractuelle de la prestation sont enchâssées dans une relation qui doit conserver les traits d'une relation civile » (Gadrey, 1994 : 188). Dans la restauration traditionnelle, cette « relation civile », ou pour emprunter au vocabulaire goffmanien, ce « registre des civilités » prend une importance et une forme inédites qu'il s'agit de préciser. Partons de la définition que donne le dictionnaire du terme de civilité(s) : « *Au singulier :* observation des règles du savoir-vivre, respect des convenances qui régissent la vie en société. *Au plurirel :* paroles, actions employées comme témoignages de courtoisie et de politesse ». Le matériau empirique récolté me permet de préciser le contenu des civilités se déployant dans le contexte du restaurant, plus précisément celles que doivent manifester les serveurs/serveuses à l'égard de la clientèle. On constate par exemple que le personnel de service est souvent amené à jouer le rôle de confident, notamment avec les client·e·s qui souffrent de solitude, et dont il faut écouter les histoires de vie, partager les problèmes et les joies. Se montrer proche de la clientèle qui manifeste le besoin de

parler relève d'une convenance implicite en vigueur dans le métier, d'un signe de politesse à l'égard de la clientèle. Dans ces situations, somme toute relativement fréquentes, la serveuse ou le serveur est directement sollicité·e pour faire preuve d'une écoute attentive et manifester une forme d'empathie. On retrouve dans une certaine mesure ce que décrit Nicolas Puig (2006) dans les civilités en usage entre personnes inconnues au Caire. Il montre en effet l'existence d'une « grammaire [spécifique] de la relation entre anonymes » (Puig, 2006 : 76) où les civilités sont marquées « de l'épaisseur des relations familières » et « ont pour caractéristique de transformer, dans la mesure du possible l'interaction ordinaire en une relation interpersonnelle » (Puig, 2006 : 75). Plus encore, au restaurant, la familiarité qui imprègne les rapports à la clientèle évoque les rapports intimes du privé et la disponibilité relationnelle des femmes à l'égard de leurs proches. De la même manière qu'au sein de la famille, les rapports de pouvoir dans les interactions entre le personnel de service et la clientèle tendent à être occultés par la connotation privée et affective dont ils sont empreints. Les entretiens offrent pléthore d'exemples en la matière dont en voici un extrait :

> *« Mon mari, j'aimais pas qu'il vienne où je travaille parce que déjà on n'est pas la même chose. […]. C'est vrai qu'avec des gens c'est un petit peu un jeu. Bon c'est pas de la drague, mais on discute, on rigole, et le mari ou le compagnon ne peut pas forcément comprendre. Je disais à mon mari : - Je ne viens pas à ton travail, tu ne viens pas au mien. » (Christine)*

Les propos tenus par Christine donnent à voir les apparences *naturelles* que peut prendre la relation au client. L'amabilité et la complicité dans lesquelles s'inscrit la relation avec certains clients tendent à rejeter l'interaction en dehors de la sphère du travail du côté de l'intime, de l'authenticité, de la spontanéité et de l'informel, autant de caractéristiques associées au privé. À l'inverse, dans le « gastro » tout semble fait pour opérer une rupture avec le privé et distinguer le travail réalisé de ce qui se fait au sein du foyer par la formalisation des tâches, la neutralité affective, l'impersonnalisation du service, le strict respect des procédures et la distance avec la clientèle. Les propos qui suivent suggèrent par ailleurs que c'est bien la possibilité d'apposer sa marque, d'apporter sa contribution personnelle à une fonction peu prestigieuse, et de rentrer en relation avec la personne servie, que le personnel de service valorise dans la restauration traditionnelle.

> *« Dans un gastro c'est différent. Si tu veux ce qui change, c'est déjà la clientèle, parce que la clientèle au Palace X, moi j'aime bien rire, mais là-bas ce que je trouve dommage c'était*

> *que… Déjà c'est vrai que je suis content de ne pas bosser dans ces trucs, parce que c'est ennuyeux, parce que c'est pas mon truc de faire la gueule. Ils peuvent me payer 6'000 CHF, je te jure que je ne vais pas. Tu es réservé, tu es bloqué, avec ces gens tu ne peux pas rigoler, tu ne peux pas rire, tu ne peux pas dire un petit mot. Moi ici, y a un mec qui veut payer et qui sort un billet de 100 CHF et y a un autre avec lui qui sort un petit billet, je prends le petit et l'autre me demande pourquoi je prends pas son billet de 100 CHF, je lui réponds : - C'est pas grave vous payez la deuxième tournée ! Tu vois, je rigolais, pis je lui dis encore : - Ça fait combien de temps que vous l'avez ? Si vous ne payez pas, il sera jamais petit. Je me marre avec les gens comme ça, là-bas je ne peux pas le faire. Ou une autre fois, y a des jeunes qui arrivent et ils avaient fini les examens. Ils arrivent, ils ont commandé des berlinoises, et ils ne savaient pas combien ça coûtait, et le mec sort un billet de 20 CHF et il me dit qu'il paie tout. D'accord, je prends son billet et je lui dis qu'il manque 25 CHF ! Il se décompose et là, il y avait deux filles avec lui, et je lui dis : - Tu vois faut assumer ! Et il s'est marré le mec et il m'a laissé encore 5 CHF de pourboire. Mais je peux pas faire ça dans un 5 étoiles, c'est pas possible, t'es bloqué, t'as un anneau au cou, tu peux juste dire bon appétit, c'est ça que j'aime pas. » (Tariq)*

Si les nouvelles formes d'organisation du travail à l'œuvre dans de nombreux secteurs requièrent une implication des salarié·e·s qui les contraint à mobiliser une subjectivité formatée aux besoins de l'entreprise (Linhart, 2008) ce n'est vraisemblablement pas tout à fait ce qui se joue dans la restauration traditionnelle. Je n'irai pas jusqu'à parler d'une forme d'authenticité, car outre l'aspect peu sociologique de ce concept, les moyens empiriques pour en montrer les manifestations font défaut. Il serait plus juste d'y voir la possibilité pour le personnel de service de mettre du sien dans le travail, de donner une coloration personnelle au « rôle à jouer » et l'espace pour faire preuve d'une certaine spontanéité.

En soulignant la possibilité, dans la restauration traditionnelle, de mettre un peu d'eux-mêmes dans la relation au client, les interviewé·e·s revendiquent l'exercice d'un métier qui ne se résume pas à du travail de « serviteur » (Gorz, 1990). Selon leurs dires, il s'agirait d'une spécificité de la restauration commerciale traditionnelle. Dans la restauration haut de gamme, tout donne à penser que la conduite attendue d'un serveur ou d'une serveuse est d'être présent·e par l'accomplissement discret de ses tâches, sans jamais l'être en tant que personne. L'invisibilité semble répondre à une véritable règle professionnelle de conduite, ce qui est nettement moins le cas dans la restauration traditionnelle. Le milieu professionnel gastronomique promeut en effet un modèle de

relation de service où le prestataire n'existe qu'au travers de sa fonction, quand la restauration traditionnelle implique, elle, des relations de service plus conviviales, moins formalisées et plus spontanées. L'expérience rapportée par Christine, qui a travaillé en tant qu'« extra » dans des palaces, tend à montrer que la subjectivité que les salarié·e·s doivent nécessairement engager dans leur travail y est extrêmement *bridée*.

> *« Dans un gastro, y a aucun contact avec la clientèle, on est là pour servir et c'est tout. […]. On est vraiment là pour servir et c'est tout. Par contre c'est un beau service la plupart du temps. Mais on n'est rien du tout, on n'existe pas ! Alors moi, ça je n'aime pas trop. » (Christine).*

Ces propos suggèrent que le service haut de gamme ne permettrait pas d'entrer en relation personnalisée avec le client, contribuant à renforcer la position subalterne et le statut de serviteur du personnel de service. Dans la restauration gastronomique, le service est à la fois *individualisé* en visant à satisfaire les besoins particuliers du client, et *impersonnel et formalisé* au sens où les serveuses et serveurs n'ont pas la possibilité d'engager leur personnalité dans leur manière de servir. Le travail émotionnel requis consiste en un véritable effacement de la personne et de la subjectivité. La dimension manuelle/matérielle du service prime et une forme de distance, alimentée par les rapports de classe, est de rigueur dans le service à la clientèle. Les serveurs et les serveuses n'existent alors qu'au travers de leur fonction et sont nié·e·s en tant que personne. À lire les récits des interviewé·e·s, c'est du moins le sentiment que leur a laissé leurs expériences dans le monde de la restauration haut de gamme. J'aimerais toutefois ajouter que si la domesticité « familiale » peut prendre la forme de relations personnalisées, parfois conviviales, et qui peuvent être vécues comme des manifestations « heureuses » par le personnel de service, derrière ce « vernis se profilent des relations de pouvoir typiques des rapports sociaux de sexe, marquées par l'appropriation physique, matérielle et psychique du personnel de service. Si la possibilité de mettre un peu de soi dans le travail peut être vécue comme quelque chose d'agréable, investir sa personne et se trouver pris·e dans des dynamiques d'inclusion avec la clientèle comporte son lot de risques. En d'autres termes, la proximité et la familiarité qui marquent les relations relevant de la domesticité « familiale » peuvent être source de gratifications, en même temps qu'elles exposent les serveuses et les serveurs à des comportement abusifs. Par conséquent, si le rôle d'une serveuse dans un restaurant gastronomique est vraisemblablement plus impersonnel, centré sur la fonction et la

contraignant à brider sa subjectivité, cette distance comporte néanmoins un aspect protecteur car elle évitera peut-être de se voir pincer les fesses par un client. La différence de classe et de statut entre le personnel et la clientèle demeure par contre nettement plus marquée que dans la restauration traditionnelle.

En définitive, l'euphémisation du rapport marchand est de mise quel que soit le contexte d'activité, mais dans l'univers gastronomique, la volonté d'opérer une rupture avec le pôle de la domesticité « familiale » qui rappelle la figure de la femme au foyer donne lieu à un service plus distant et plus formel, où le rapport de domination apparaît aux enquêté·e·s d'autant plus fort qu'il est dénué de familiarité. Il est d'ailleurs probable que ceci explique en partie la surreprésentation des hommes dans la restauration haut de gamme. Mais il y a également là quelque chose d'inédit qui se distingue des analyses sociologiques existantes où la domesticité est systématiquement mise en lien avec les emplois de service à la personne occupés par les femmes (Fraisse, 1998). Mon analyse montre en effet que la domesticité prend des formes plus complexes que ce qu'on trouve généralement dans la littérature puisqu'elle ne se limite pas aux univers de travail exclusivements féminins.

3.3. L'intérêt du travail dans un restaurant traditionnel

3.3.1. « Faire tout et faire de tout » : autonomie, faibles prescriptions et maîtrise du procès de travail

Pour les raisons qui viennent d'être évoquées mais pour d'autres motifs également, travailler dans un restaurant de classe supérieure n'est pas perçu comme une promotion par les interviewé·e·s. En fait, la distance prise par la restauration haut de gamme avec le pôle « familial » de la domesticité ne se matérialise pas par des conditions de travail plus favorables. On constate par exemple que la supériorité d'un établissement en termes de prestige par rapport au petit restaurant familial ne se traduit pas par une rémunération plus élevée. A priori, un chef de rang dans un palace ne peut pas prétendre à un meilleur salaire qu'un serveur dans une brasserie traditionnelle. Les salaires minimaux sont réglés par la convention collective de travail et, à formation et

expérience égales, le serveur ou la serveuse en restauration traditionnelle a le même salaire qu'un·e commis ou un·e chef·fe de rang, ses homologues dans l'hôtellerie et les restaurants gastronomiques, tous considérés comme du personnel d'exécution. La CCNT prévoit en revanche une rémunération plus élevée pour le personnel d'encadrement, comme par exemple un·e maître d'hôtel qui gère une équipe. À noter également que si dans les restaurants gastronomiques, les pourboires sont potentiellement élevés, celles et ceux au bas de l'échelle n'en bénéficient que dans une moindre mesure car la répartition des sommes laissées par la clientèle suit la ligne hiérarchique et désavantage les personnes subalternes (les pourboires sont répartis « au point », c'est-à-dire en fonction de la position que les employé·e·s occupent dans la hiérarchie du service). Un autre élément qui joue un rôle clé dans la perception négative des serveuses et serveurs à l'égard du travail dans les restaurants haut de gamme se rapporte à la complexité de la structure hiérarchique et au degré poussé de division du travail qui prévaut dans ces établissements. Le service y est décomposé en plusieurs fonctions plus ou moins prestigieuses, lesquelles sont confiées à des personnes différentes, spécialisées dans chacune des tâches (Térence, 1996). On retrouve ici une forme de parcellisation du travail puisque le service à table dans un restaurant haut de gamme nécessite le concours de plusieurs personnes dont la participation et la coordination sont toutes à la fois nécessaires et limitées pour assurer le service au client. Cette décomposition du procès de travail qui s'ajoute à la hiérarchisation des tâches, réduit les serveuses et les serveurs à n'exécuter que des missions partielles, ce qui les rend plus facilement remplaçables.

> *« La restauration traditionnelle, c'est quelque chose d'assez décontracté et il n'y a pas trop de hiérarchie, parce qu'en fait, la restauration haut de gamme est assez hiérarchisée et puis moi je ne me sentais pas à l'aise avec des missions assez limitées par rapport à la fonction de serveur. […]. En fait, quand c'est hiérarchisé, chacun a une mission propre : le sommelier s'occupe uniquement des boissons, le maître d'hôtel s'occupe uniquement de prendre les commandes. […]. Le serveur, lui, ne fait que d'amener les plats et desservir, amener le pain, ou alors quelques minérales quoi. C'est pas très très intéressant. » (Laurent)*
>
> *« Dans les établissements haut de gamme, c'est une grande batterie, il y a beaucoup de monde qui travaille. Moi je n'aime pas beaucoup ça, parce qu'après on n'est plus qu'un numéro qui ne fait que d'amener des assiettes et débarrasser, amener des assiettes, débarasser. Dans les grandes brigades, c'est comme ça : il y a quelqu'un qui prend les commandes, qui passe les*

> *commandes et après il <dispatche> et dit : - Toi tu t'occupes de ça, toi tu t'occupes de ça. Et le serveur ne fait plus que d'amener des assiettes et débarrasser. Ça c'est pas très plaisant. » (Lucien)*

Ces extraits donnent à voir combien les tâches effectuées par les personnes situées en haut de la hiérarchie sont celles qui sont le moins manuelles et le plus relationnelles. C'est ainsi que la prise de commande est réservée au maître d'hôtel quand tout ce qui relève du service des plats, du débarrassage des assiettes ou de l'envoi des bons de commande à la cuisine échoit aux *petites mains du service*. Les interviewé·e·s dénoncent ainsi une division du travail qui ne joue pas en leur faveur et ampute leur travail de son versant le plus valorisant. Limitées à la coprésence physique avec les clients, les tâches qui leur sont confiées dans la restauration gastronomique ne leur permettraient pas d'entrer en contact avec la clientèle et d'interagir verbalement avec les personnes qu'ils/elles servent, si ce n'est de manière très limitée.

Les petits établissements traditionnels s'écartent de ce modèle avec une division du travail nettement moins poussée. En effet, en salle, l'organisation la plus courante consiste en une équipe où « tout le monde fait tout » et dont la fonction principale est le service à la clientèle, une personne de buffet assignée à la préparation des boissons, et enfin un patron qui participe à l'accueil de la clientèle et parfois à la prise de commande en cas de forte affluence. La salle est séparée en secteurs que se répartissent les membres de l'équipe de service. Dans ce contexte, une seule personne s'organise pour accomplir les différentes étapes du service aux tables de sa section, ceci avec des coups de main ponctuels, mais néanmoins fréquents, des collègues. Une telle organisation du travail autorise, en même temps que nécessite, la maîtrise du procès de travail dans son ensemble, la responsabilité et la polyvalence. Faire tout et faire de tout rappelle le travail qui est effectué par les femmes dans la sphère privée. À l'image du travail domestique (Chabaud-Rychter, Fougeyrollas-Schwebel, et Sonthonnax, 1985), assurer le service dans un restaurant nécessite une grande capacité d'organisation et chacun·e a, dans une certaine mesure, la possibilité de mettre au point sa propre manière de faire, pour autant que celle-ci s'ajuste à celles des collègues, compte tenu de la nécessité de travailler ensemble. C'est donc davantage une obligation de résultat que de moyen, à laquelle sont soumis les serveuses et les serveurs. En effet, dans la restauration traditionnelle, les recommandations formulées par la hiérarchie sur la manière de délivrer le service et sur le comportement à adopter sont faiblement formalisées. Elles délimitent un espace

normatif à l'intérieur duquel une gamme variée de manières de faire et d'attitudes sont mobilisables. Le respect des règles de service relève moins d'une exigence stricte que d'une manière de faire conseillée, soumise à l'arbitrage de chacun·e en fonction de sa conception du service et des aléas de la situation. Un exemple : en général, la règle consiste à servir le client par la droite. Mais dans la pratique, le temps à disposition et la configuration de la salle ne permettent pas toujours d'appliquer ce principe. Comme le souligne Isabelle, il s'agit alors davantage d'une recommandation que d'une prescription au sens strict du terme.

> *« Le service doit aussi être vraiment à l'image de l'établissement. Par exemple, ici, on est très libre, on n'est pas obligé·e·s de suivre forcément des procédures comme par exemple, euh… C'est important dans un semi-gastro ou dans un gastro, d'amener les boissons avant les plats. Ici, c'est pas rigoureux à ce stade-là. On ne se fait pas taper sur les doigts si tout d'un coup voilà quoi. […] Point de vue comportement à avoir, dans un semi-gastro, il y a des paroles qu'on ne doit pas prononcer, euh on doit toujours être calme, toujours être patiente, toujours dire oui. Ici, si tout d'un coup il y a des clients qui me gonflent, parce que ça arrive, j'ai le droit de faire la tête que je veux, je ne suis pas obligée de faire un sourire. Je peux rigoler avec eux, je peux le prendre avec humour. C'est plus libre, et il y a plus de contact humain, tandis que dans un gastro, tu dois quand même garder ton rang. » (Isabelle)*

En résumé, dans la restauration traditionnelle, la mission des salarié·e·s consiste à bien servir le client, en respectant ce que l'on peut appeler un « code déontologique » du métier fait d'exigences implicites, en observant certaines consignes élémentaires (hygiène, conventions de service, règles internes, etc.) et en appliquant, dans la mesure du possible, les recommandations de la direction. Le personnel doit être rapide, efficace et agréable envers le client, après quoi c'est à chacun·e de trouver sa propre manière de faire pour satisfaire cette exigence. Cette obligation de résultat plutôt que de moyen octroie au personnel une certaine responsabilité, en même temps qu'elle lui confère une marge de manœuvre dans la réalisation du travail et dans la gestion de la relation au client.

Au final, les différences soulevées par les enquêté·e·s entre la restauration traditionnelle et la restauration haut de gamme sont à plusieurs titres déterminantes pour l'analyse. Leur mise en perspective suggère que le travail, et la domesticité dans le travail, prennent des formes proches, mais différentes dans ces deux contextes d'activité. Si les

deux formes de domesticité identifiées coexistent dans tous les cas, tout concourt à montrer que le travail tel qu'il s'effectue dans la restauration gastronomique emprunte davantage au modèle du travail taylorisé et à la domesticité ancillaire, quand dans la restauration traditionnelle, il est nettement plus marqué par une logique artisanale (maîtrise du procès du travail) et par une logique privée héritée du modèle féminin du travail domestique gratuit. Les liens étroits qui peuvent être établis avec la figure de l'OS et/ou du serviteur dans le premier cas, et avec la situation des femmes au foyer dans le second, conduisent à des réalités professionnelles différentes. Montrer la combinaison particulière des formes de domesticité telle qu'elle se présente dans la restauration traditionnelle (avec la prégnance de la dimension « familiale ») permet de mettre au jour une spécificité du métier de serveur/serveuse exercé dans ce contexte, à savoir la nécessité de tenir ensemble déférence et familiarité, qui donne au client le sentiment d'être traité simultanément comme un roi et un intime.

Aux yeux des serveuses et des serveurs rencontré·e·s, le seul avantage à travailler dans un restaurant de classe supérieure revient à bénéficier indirectement du prestige de l'établissement pour accéder à une forme de reconnaissance sociale à l'extérieur. Il est en effet plus valorisant et valorisé de dire qu'on travaille dans un grand restaurant gastronomique que de dire qu'on est serveur ou serveuse au « resto du coin ». Mais dans les faits, les témoignages des enquêté·e·s laissent penser que travailler dans le secteur gastronomique réduit les professionnel·le·s à une fonction, exige d'elle/eux un strict respect des consignes ayant trait aux techniques de service et implique un contrôle important sur le déroulement du travail. Inversément, dans la restauration traditionnelle, le prestige et le statut sont moindres, mais les salarié·e·s peuvent faire valoir une certaine maîtrise du procès de travail et disposent d'une marge de manœuvre dans l'organisation et la réalisation du travail, et dans la gestion des relations à la clientèle. Si ces aspects ne sont pas directement valorisés en tant que tels par les serveuses et les serveurs, ils apparaissent en filigrane d'un discours dépréciatif sur le travail dans la restauration haut de gamme qui éclaire en retour l'intérêt porté au métier et les caractéristiques du travail tel qu'il s'exerce dans l'univers traditionnel. Ceci est valable pour les hommes comme pour les femmes, ce qui mettrait en évidence une spécificité de la restauration traditionnelle puisque habituellement, dans la plupart des métiers mixtes, les hommes tendent à se rapprocher de ce qui confère un surcroît de reconnaissance (Fortino, 1999). Ici ce n'est pas le cas : il y a quelque chose de

domestique, de « familial » dans le métier de serveuse et serveur en restauration traditionnelle qui va de pair avec une moindre reconnaissance, mais qui fait l'intérêt du métier et surtout qui concerne les femmes et les hommes. L'intérêt du travail découle donc en partie de ce qui est rattaché à la sphère privée. Et si on pousse le raisonnement jusqu'au bout, on pourrait même penser, à partir de ce qui se joue dans la restauration traditionnelle, que plus la maîtrise du procès de travail est importante, plus on se rapproche du travail domestique et familial et plus on s'éloigne de la reconnaissance professionnelle, mais plus le rapport au travail est vécu comme positif.

3.3.2. Ces petits "plus" qui rendent le travail supportable

Lieux publics qui recréent un environnement proche du chez-soi, les établissements de restauration sont des espaces traversés par des logiques sociales hybrides. « Pousser la porte d'un café nous fait entrer dans un monde plus intime, en rupture partielle avec celui que nous quittons [la rue, *l'extérieur*] […] [qui] se situe entre l'espace public et l'espace privé, l'individu et le collectif, l'anonymat et la sociabilité. » (Desjeux, Jarvin et Taponier, 1999 : 85). À l'instar du bar et du café, le restaurant représente avant tout un lieu de loisir, de détente et de convivialité. La clientèle y vient à la fois sur le registre d'une pratique fonctionnelle - pour satisfaire le besoin de se nourrir -, pour « prendre du bon temps », pour se faire servir et pour déguster une cuisine de qualité. Dans ce cadre, une partie du travail du personnel de service consiste à créer une ambiance détendue, tantôt festive, familiale ou branchée, bref à faire en sorte que les clients passent un agréable moment. Comme l'explique Patrick, il s'agit d'une certaine manière de leur faire oublier le monde extérieur :

> *« Il faut être le plus vivant possible, parce qu'en fin de compte, les personnes elles viennent vous voir, elles attendent quelque chose, et des fois elles ont passé la plus mauvaise journée de leur vie, et en fin de compte, on leur offre une part de rêve. Et cette part de rêve, elle est limitée à deux ou trois heures de temps. Pendant ce laps de temps-là, il faut donner un maximum. Être correct et prévenant, et qu'ils repartent avec le sourire. Le but, c'est ça. » (Patrick)*

Le restaurant joue également le rôle d'un foyer de substitution temporaire. Pensez aux salarié·e·s qui s'y rendent le midi par impossibilité de rentrer chez eux, par manque de temps ou encore aux clients qui le fréquentent faute de savoir-faire culinaire ou faute

d'un·e conjoint·e qui leur prépare à manger. À l'image des structures hôtelières (Hanicotte, 2008), « pour les clients, il s'agit d'un espace domestique qui partage des similitudes avec leur propre foyer, mais en même temps, ils ne sont pas chez eux, et sont ainsi libérés de certaines contraintes inhérentes au fait d'être chez eux » (Guerrier et Adib, 2000 : 690[57]). Espace de détente ou foyer temporaire pour les uns, lieu de travail pour les autres, les frontières entre travail et loisir, sphère publique et sphère privée sont ainsi brouillées (Guerrier et Adib, 2000 ; Sandiford et Seymour, 2007 ; Hanicotte, 2008). Ce chevauchement privé public a un impact sur le travail à réaliser. Dans les récits recueillis, les serveuses et les serveurs disent être obligé·e·s de dissimuler le caractère laborieux de leur activité.

> *« C'est vraiment un boulot où on est tellement obligé de cacher le fait qu'on travaille ! En fait, on est censé être juste au service, mais ça bouillonne à l'intérieur, on est obligé de montrer une façade, c'est drôle, mais voilà. » (Isabelle)*

Cette exigence s'incarne dans la recommandation d'un certain « savoir-être au travail » où il faut donner l'impression d'un travail exercé avec plaisir, sans jamais laisser entrevoir sa pénibilité physique et psychique, ni le travail émotionnel qu'il requiert (Hochschild, 2002). Un extrait de l'ouvrage de Spradley et Mann (1979 : 6) consacré à l'analyse du travail dans les bars estudiantins américains illustre également l'occultation des efforts mobilisés dans l'activité, au profit d'une attitude censée exprimer le plaisir pris dans l'exercice du travail : « Après quelques minutes, elle est de retour, <u>semblant porter sans effort</u> son plateau chargé de verres : elle encaisse l'argent, rend la monnaie et <u>sourit inlassablement</u> »[58]. Le personnel de service doit ainsi transmettre l'impression que le service accompli n'est pas vécu comme un travail, au sens d'effort, mais comme une tâche facile, qui va de soi et qui leur procure un certain bonheur. Cette exigence se retrouve souvent dans le travail au contact d'un public, mais plus spécifiquement dans le service en restauration (Dujarier, 2006a).

Si travailler dans un espace qui brouille les frontières entre le privé et le public implique certaines contraintes, ce cadre d'exercice octroie néanmoins certains avantages qui participent à agrémenter le travail et à en atténuer la pénibilité. Le matériel empirique récolté a en effet permis d'éclairer un versant de l'activité difficilement accessible pour

[57] Traduction par mes soins de : « A hotel is an institution that is, at the same time, a private space and a public space. It is a domestic space – home from home – but, at the same time, guests are away from home freed from some of the constraints of being home ».

[58] Souligné par moi.

l'observatrice extérieure. Servir dans un restaurant revient, certes, à faire un travail dévalorisé, mal payé et pénible. En rester à ce constat conduit cependant à donner une image biaisée et réductrice du métier de serveur/serveuse, qui fait fi de la manière dont les principales personnes concernées perçoivent leur environnement et leurs conditions de travail.

En comparant leur activité à celle qui s'exerce dans la restauration haut de gamme ou dans d'autres contextes professionnels comme l'usine ou le bureau, les serveuses et serveurs insistent sur les gratifications qu'offre leur cadre de travail[59]. Des éléments comme la possibilité de se déplacer librement, de rencontrer des gens, d'être peu contrôlé par la hiérarchie et soumis à des prescriptions lâches sur la manière de gérer la relation aux clients, de pouvoir fumer ou lire le journal pendant les heures creuses, de pouvoir boire et manger à moindre prix, sont souvent évoqués.

> *« [Q : Ça vous arrive de servir des gens que vous connaissez, des amis ou de la famille ?] Oui bien sûr ! Je trouve chouette. C'est l'avantage, on ne travaille pas dans un bureau, donc les gens peuvent venir nous voir un peu quand on veut et tout. J'aime bien, ça reste familial. » (Isabelle)*

Ces aspects sont perçus et présentés comme des petits privilèges en regard d'autres contextes qui les proscrivent. Ces gratifications jouent également un rôle « compensateur » en regard des aspects négatifs du métier. Dans un travail difficile et mal rémunéré, ces contreparties prennent ainsi une importance déterminante, en permettant de tenir le coup. Les contacts sociaux et la variété des rencontres autorisées par l'exercice de ce métier sont également systématiquement mis en avant par le personnel de service comme des éléments très positifs. Les serveuses et serveurs apprécient côtoyer quotidiennement un grand nombre de clients aux profils très différents avec lesquels ils/elles peuvent échanger quelques mots, voire discuter plus longuement lorsque le rythme du service le permet. L'opportunité de rencontrer des personnes différentes est vécue comme une source d'enrichissement sur le plan des contacts humains. On retrouve ici ce que Baudelot et Gollac (2002 : 71) ont mis en évidence dans leur étude sur le bonheur au travail, à savoir que « la source la plus fréquente de plaisir au travail provient du contact de la rencontre ou de la relation à

[59] À partir d'une observation participante dans un restaurant écossais, Gordon Marshall (1986) a lui aussi relevé un fort décalage entre des conditions de travail objectivement mauvaises et difficiles, et une satisfaction au travail élevée chez les employés de cet établissement.

autrui ». La relation de service n'est donc pas seulement source de contraintes, mais aussi de valorisation pour les salarié·e·s. En outre, la composante relationnelle de l'activité, plus particulièrement la présence de cette clientèle diversifiée et les interactions par définition uniques qui en découlent, participent à contrecarrer le caractère répétitif du travail de service aux tables, à éloigner « la bête noire de la monotonie » (Roy, 2006a), du moins pour un temps. Ce qui semble également jouer favorablement dans la perception subjective du travail et des conditions dans lesquelles il se réalise, c'est le fait que, contrairement à des métiers qui s'effectuent dans l'ombre, travailler dans la salle d'un restaurant permet d'être sous les feux de la rampe, au cœur de la vie publique. Ces éléments servent de socle pour l'élaboration d'un rapport positif au travail.

À maintes reprises, les interviewé·e·s ont aussi évoqué une certaine liberté de mouvement dans l'exercice de leur activité. La pénibilité physique du travail et l'engagement total du corps ne doivent ainsi pas occulter la mobilité possible qu'autorise ce travail. Au contraire des OS, des caissières ou des secrétaires rivées à leur poste, confinées dans espace de travail restreint et soumises à une posture statique, les serveuses et les serveurs disposent d'une relative liberté de déplacement dans l'espace du restaurant (quand bien même cela reste aussi une obligation). En référence à d'autres domaines d'activité, le service en restauration traditionnelle s'exerce ainsi dans un environnement plutôt agréable et sur fond d'une ambiance décontractée. Cela n'enlève rien à la masse de travail et ne facilite pas toujours la tâche des salarié·e·s puisqu'il s'agit de fournir un travail quand d'autres se détendent, mais quand tout est fait pour que la clientèle se sente à l'aise (musique de fond, lumière tamisée, ambiance décontractée, etc.), indirectement, les employé·e·s en bénéficient.

> *« Ce qu'il y a de bien dans ce métier, c'est qu'on est au travail, mais en même temps, on est dans un milieu quand même festif, parce que les gens ils viennent là pour manger, pour s'amuser, pour boire. » (Esteban)*

Bien entendu, la démarche qui consiste à mettre en avant tous les avantages que peut offrir un métier dévalorisé et pénible constitue pour les personnes rencontrées, une forme de justification, de légitimation de leur situation qui aide à faire croire à une petite situation privilégiée et qui leur permet de supporter le travail. Il n'empêche, tout ce qui vient d'être abordé concourt à montrer que dans la nébuleuse des métiers peu prestigieux, les salarié·e·s de la restauration ne se sentent pas les plus mal loti·e·s et que

l'exercice du métier de serveur/serveuse dans un restaurant traditionnel comporte certaines gratifications.

4. LE TRAVAIL ACTORIEL DES SERVEUSES ET SERVEURS DE RESTAURANT

Les discours des interviewé·e·s foisonnent de références à la centralité de l'aspect « relationnel » de leur activité et plus particulièrement au travail de présentation/représentation de soi qu'implique le face-à-face à la clientèle dans lequel ils sont en permanence engagés. Ils soulignent notamment la nécessité de manifester les émotions adéquates, d'utiliser un langage approprié dans son contenu et dans sa forme et d'adopter les attitudes et les comportements *justes* selon les différents clients. Mais concrètement qu'en est-il ? Par quels actes, gestes, paroles, comportements, manifestations physiques et émotions ce travail se traduit-il ? En quoi consistent ces savoirs relationnels dont les serveuses et serveurs se réclament et comment les appréhender ? À défaut de pouvoir montrer véritablement comment le relationnel *se fait* dans les situations de travail, je vais mettre au jour le travail qu'il requiert à partir des récits de pratiques récoltés et de la manière dont les professionnel·le·s du service mettent en mot ce qu'ils font.

Une abondante littérature procède du même type de questionnement, en particulier les travaux autour des « compétences relationnelles » et des « savoir-être » d'une part, et ceux qui portent sur les émotions au travail et qui privilégient la notion de « travail émotionnel » (Hochschild, 1983 ; 2002) d'autre part. Je m'attarderai peu sur la première catégorie de recherches dans la mesure où la fécondité analytique de la notion de « savoir-être » me semble limitée à plusieurs titres. D'une part, elle tend à naturaliser les compétences apprises et à occulter le travail d'acquisition de ces savoirs de métier et d'autre part, avant d'être un concept sociologique, le terme de savoir-être relève d'un outil utilisé par le management dans le recrutement, l'évaluation et le jugement des salarié·e·s (Kergoat, 2007). Enfin, cette notion est devenue un peu fourre-tout et peine à acquérir un contenu stable lui conférant une valeur conceptuelle. Les travaux qui s'inscrivent dans l'approche théorique du « travail émotionnel » proposent selon moi

des outils d'analyse qui semblent plus à même de rendre compte du travail relationnel effectué par les serveuses et les serveurs de restaurant. L'étude pionnière d'Hochschild sur les hôtesses de l'air (1983) montre, de manière inédite, la dimension sociale des émotions et l'existence d'une commercialisation des sentiments dans la sphère professionnelle. Dans les entreprises centrées sur le client, la « qualité du service » (définie sur la base des attentes de la clientèle créées par le marketing [Cochoy, 2002]) est désormais au centre des préoccupations managériales et cet objectif « qualité » porte notamment sur la relation que les prestataires de service en première ligne développent avec le public. La relation devient alors une part essentielle du travail des salarié·e·s, sommé·e·s d'interagir *correctement*, en accord avec les prescriptions de la hiérarchie. Un véritable travail de gestion des émotions doit ainsi être effectué en échange d'une rémunération. Le concept de « travail émotionnel » élaboré par Hochschild (1983) rend compte de cette modélisation de la personnalité à laquelle est astreinte une grande partie des personnes qui travaillent au contact d'un public. En outre, l'auteure s'applique à dégager les moyens au travers desquels les travailleuses et les travailleurs des services s'y emploient : une stratégie cognitive consiste à essayer de changer ses pensées de manière à modifier ce qui est ressenti et parvenir à exprimer les sentiments adéquats ; le corps et la gestuelle peuvent également être mobilisés pour orienter les émotions dans la direction souhaitée. Les travaux d'Hochschild ont ouvert un important champ de recherche investigué massivement du côté anglophone, plus timidement et plus récemment par les chercheurs francophones. Les études menées exploitent ce cadre théorique et prolongent la réflexion pour l'analyse de toutes sortes d'activités de service pour la plupart peu prestigieuses et féminisées, notamment les serveuses et les serveurs (Erickson, 2004b ; Seymour et Sandiford, 2005 ; Seymour, 2000), les caissières (Soares, 2003), les vendeuses et les employées de banques (Forseth et Dahl-Jorgensen, 2002), les agents de call-centers (Korczynski, 2003), ou encore les infirmières (Soares, 2002 ; Loriol et Weller, 2002). Ces analyses sont d'une extrême richesse et fournissent des résultats sur lesquels je m'appuierai. Cependant, elles comportent tout de même certaines limites qui m'amèneront à compléter le dispositif d'analyse. Les études sur les serveuses et/ou les serveurs (Hall, 1993a ; Seymour et Sandiford, 2005 ; Seymour, 2000) montrent, par exemple, que « l'affichage émotionnel » attendu des serveuses et serveurs consiste à manifester de la déférence, à être poli·e, gentil·le et courtois·e, à s'adapter au client et à ses attentes. On peine

cependant à voir comment cela se joue dans les situations concrètes de travail. Ceci m'amène à la principale remarque que j'adresse aux recherches anglophones traitant de la question du travail émotionnel et qui se rapporte à la place marginale accordée au travail en situation. L'intérêt porte en effet le plus souvent sur ce que les auteur·e·s appellent tour à tour les « scripts émotionnels » (Leidner, 1991), les « scripts de comportements » (Seymour, 2000) ou « les règles d'exposition » [*display rules*] (Ashford et Humphrey, 1993) imposés par la hiérarchie, sur leur contenu et leur degré de formalisation, sur la manière dont ces prescriptions sont reçues par les salarié·e·s et enfin sur les stratégies d'investissement ou de détachement des travailleuses et travailleurs pour s'y conformer. Rafaeli et Sutton (1987) conceptualisent, par exemple, la gestion des émotions comme un travail que les salarié·e·s réalisent pour répondre aux différentes attentes de rôles dont ils sont la cible, pour satisfaire les comportements attendus par la hiérarchie, par leurs collègues et surtout par les clients. Au final, le contenu ou la nature du travail émotionnel effectué par les travailleuses et travailleurs est cependant peu abordé, ou alors sur un mode déductif à partir de l'identification des prescriptions. Ces recherches mettent ainsi davantage l'accent sur ce qui est attendu des salarié·e·s pour en conclure à des types bien définis de travail émotionnel de type « intégrateur », « dissimulateur » ou « différenciateur » (Wharton et Erickson, 1993). Cette option d'analyse se retrouve moins du côté de la sociologie du travail francophone qui cherche davantage à tenir ensemble le travail prescrit et le travail réel. En cherchant à appréhender les formes prises par le travail relationnel effectué par le personnel de service au contact de la clientèle, mon questionnement s'inscrit bien dans le sillage d'une sociologie qui s'intéresse à la question du *comment* lorsqu'elle traite des émotions au travail (Jeantet, 2002 ; Bernard, 2007). La définition même de ce que recouvre le travail émotionnel dans ces recherches reste cependant fort variable, allant d'une acception restrictive qui se limite aux seules émotions exprimées ou ressenties jusqu'à englober plus largement les postures, la gestuelle ou encore les paroles prononcées. Il existe donc un certain flou autour de ce qu'englobe précisément la gestion des émotions. Enfin, une dernière limite identifée dans les travaux existants a trait à la focalisation que les chercheur·e·s opèrent autour de la question de savoir si les émotions sont réellement ressenties ou non (ce que Hochschild [2002] nomme le *deep-acting* et le *surface acting*) par celles et ceux qui les manifestent. Or à mes yeux, là ne se

joue pas l'essentiel, et d'autre part, aucun dispositif méthodologique ne semble permettre de trancher sur cette question.

En tenant compte des apports et des limites de la littérature évoquée, les outils proposés par ces travaux viendront donc enrichir un dispositif d'analyse que j'ai pris le parti de construire en m'appuyant d'abord sur le terrain. À certains égards, l'approche que je développe peut être vue comme une analyse élargie du travail émotionnel, revisitée en fonction de mon objet.

4.1. La métaphore théâtrale : un modèle heuristique

Je m'attache ici à comprendre comment les serveuses et les serveurs *produisent* concrètement le relationnel en situation. Et c'est à partir des discours que les professionnel·le·s tiennent sur leurs pratiques que je dégage la manière dont ils s'y emploient, mais aussi le contenu et la nature de ce travail, les finalités qu'il poursuit, les savoir-faire de métier qu'il requiert et leurs modalités d'acquisition. L'option prise de puiser directement dans le matériel empirique récolté, d'ancrer l'analyse dans les récits de pratiques a le mérite de ne pas enfermer la réflexion dans les limites d'un cadre théorique donné par avance.

Ce qui frappe d'emblée dans les entretiens menés avec les serveuses et les serveurs, c'est la mise en mot du travail « relationnel » au travers d'une grammaire du jeu, de la simulation et de l'illusion. C'est ainsi que le personnel de service dit être amené à *jouer le jeu* du client, lui *faire croire* qu'il est *roi, donner l'impression* d'apprécier parler avec lui, *faire semblant* d'être à sa disposition, suggérant par là que ce travail relève d'une forme de *savoir jouer*.

> *« Ça nous est arrivé d'avoir des clients avec une note à 19,90 CHF et qu'ils te laissent 20 CHF ! Et toi, tu ne regardes pas forcément ce qu'il y a, tu sais, tu prends juste le ticket avec l'argent pis tu vas faire ta monnaie, et puis juste quand tu pars, ils te disent : - C'est tout bon, ne vous inquiétez pas, c'est tout bon, hein ! Et toi, tu dis : - Ben merci, hein, merci beaucoup. Faut faire comme si c'était de l'or, hein, tu vois, faut bien montrer que c'est généreux de leur part. » (Cynthia)*

D'autres aspects abordés en amont dans ce travail renvoient également à quelque chose de l'ordre du *faire croire*, ou du *faire illusion* ; je pense notamment la mise en scène non marchande qui accompagne la vente et qui requiert de jouer le jeu du désintéressement.

La métaphore théâtrale développée par Goffman (1973) dans *La Présentation de soi* apparaît alors comme un outil d'analyse dont le potentiel heuristique mérite d'être exploré. Car « en regardant les interactions comme des représentations théâtrales », Goffman attire l'attention sur le « décor » dans lequel les acteurs évoluent, au « masque » qu'ils portent, [et] au « rôle » qu'ils jouent » (Nizet et Rigaux, 2005). Il montre, par ailleurs, que le restaurant possède les mêmes caractéristiques spatiales que l'espace théâtral, se divisant entre une « scène » - la salle - et les « coulisses » - la cuisine – (Goffman, 1973). Le personnel de service, pareil aux acteurs d'une pièce, évolue du côté de la salle accomplissant une véritable « performance » à la fois sous les yeux du public et dans un face-à-face avec lui. Des incursions dans la région des cuisines, à l'abri des regards, permettent de tomber le masque là où les exigences de « représentation » tombent. La portée explicative du modèle théâtral ne s'arrête pas là ; elle permet également de mettre au jour la spécificité du travail relationnel effectué par le personnel de service par la mise en lumière de la part de travail « actoriel » constitutive de leur activité. La notion de « travail actoriel » emprunte à la réflexion de Pidoux (1986), qui prend pour objet les théories produites sur les relations entre les acteurs et les rôles (ou personnages) qu'ils incarnent et analyse les conceptions différenciées du travail d'interprétation effectué par l'acteur dans les esthétiques théâtrales du 20ème siècle. Parler de « travail actoriel » dans le cas des serveurs et de serveuses de restaurant peut alors surprendre, pourtant ce terme représente à mes yeux un outil conceptuel pertinent et original pour préciser ma pensée et mettre le travail, les savoir-faire et leur acquisition au centre de l'analyse. Ce concept suggère que l'interprétation d'un rôle demande d'être incarné, personnalisé et requiert de l'acteur un véritable travail. Si, comme l'affirme Pidoux (1986 : 55) « […] le travail d'acteur est aussi métier, technique spécifique – même si une partie du savoir-faire actoriel consiste à savoir apparaître comme ne possédant pas de savoir-faire particulier », je fais en retour l'hypothèse que le métier de serveuse/serveur impliquerait aussi un travail d'acteur.

À certains égards, mon questionnement cherche à mettre au jour le contenu et la nature du « rôle » tenu et accompli par les serveuses et les serveurs dans les situations de travail concrètes, au double sens d'une mise en scène théâtrale et d'un travail encadré par une forme de script, par certaines normes et attentes. Quelques précisions et précautions s'imposent toutefois à l'égard d'une notion aussi ambivalente, polysémique et connotée que celle de « rôle ». Convoquer ce concept m'a en premier lieu été suggéré par mon

terrain. L'usage que j'en fais se nourrit de cet ancrage empirique et se comprend d'abord en référence à l'analogie théâtrale, sans pour autant s'y réduire. Je l'envisage davantage comme une composante de la métaphore théâtrale qui met l'accent sur l'idée d'une performance interprétative peu formalisée, et moins dans une perspective fonctionnaliste comme « un ensemble d'orientations normatives qui prescrivent au titulaire d'un statut de se comporter de manière déterminée » (Etienne, Bloess, Noreck et Roux, 2004 : 372)[60]. Mon analyse porte la marque de l'interactionnisme goffmanien dans l'usage métaphorique de la notion de rôle en référence à une performance théâtrale et dans la prise en compte du contexte de face-à-face dans la structuration et la construction des rôles. Goffman s'est cependant avant tout intéressé aux interactions de la vie quotidienne, et les limites d'une approche qui peine à prendre en compte les rapports sociaux et considère que tout se joue dans les interactions sont d'autant plus saillantes dès lors qu'on s'attache à réfléchir sur ce qui se passe dans les espaces professionnels où les règles à respecter diffèrent de celles en vigueur dans la vie ordinaire. Mobiliser Hughes est alors plus utile car il considère que « si l'on veut comprendre tel ou tel travail, il faut d'abord comprendre le rôle des différentes personnes qui y sont impliquées » (Hughes, 1996e : 95). Selon lui, toute activité doit être envisagée en tenant compte des relations qu'elle entretient avec son environnement et qui contribuent à dessiner les contours du rôle tenu par les personnes qui l'exercent. Le rôle social est ainsi intimement lié à la division du travail, et « n'est utile que s'il facilite l'analyse des rôles tenus par les individus dans l'interaction qui constitue un type de totalité » (Hughes, 1996d : 61). En outre, l'analyse de situations de travail dans les activités de service ne peut faire l'impasse sur l'existence de normes et d'attentes qui sont liées à la position sociale que les personnes occupent dans la division du travail et qui sont émises par différentes instances telles que la hiérarchie, les collègues de travail ou encore les clients. Des recherches montrent à ce propos que le travail émotionnel accompli par les travailleurs dans les professions prestigieuses diffère de celui que les individus accomplissent dans les activités de service peu prestigieuses (Sloan, 2003).

[60] Les fonctionnalistes envisagent le rôle comme « enserré dans un ensemble de normes et de valeurs qui ont pour but d'assurer la conformité des comportements aux prescriptions de rôle» (Etienne, Bloess, Noreck et Roux, 2004 : 372). À l'inverse, pour les interactionnistes, le rôle se construit essentiellement dans la situation d'interaction et ne découle pas de normes préétablies, ni des rapports sociaux qui structurent la société. Si ces deux cadres théoriques pris séparément mènent à une impasse, il ne faut pas pour autant les rejeter d'emblée, et prendre le parti d'une voie médiane qui emprunte aux apports respectifs des deux approches.

Selon la position occupée dans la hiérarchie des métiers, une activité ne confère pas le même statut, ni la même marge de manœuvre à celles et ceux qui l'exercent, leur expertise ne les dote pas de la même légitimité, ni du même pouvoir face à la clientèle.
Ces précisions faites à l'égard de la manière dont j'envisage le rôle me permettront de mobiliser ce concept à certains moments du propos, et ce malgré les critiques qu'il attise[61]. Néanmoins, je privilégirai la terminologie de travail actoriel, car cette notion a le mérite d'englober à la fois l'idée du travail et celle de jeu, ainsi que l'improvisation que requiert une performance interprétative qui reste façonnée par la position que ce métier occupe dans la division sociale du travail. Le travail actoriel est alors entendu comme une mise en scène de soi quasi théâtrale, qui combine le respect de certaines consignes et l'improvisation selon les situations pour s'adapter à ce qui se joue dans les interactions concrètes face à un public particulier tout en tenant compte des attendus et des contraintes aussi bien structurels que situationnels.

4.2. Le cadre du travail actoriel

4.2.1 Des rapports sociaux spécifiques en toile de fond

On peut se demander pourquoi la serveuse citée plus haut doit-elle prendre un pourboire de 10 centimes et « faire comme si c'était de l'or » face au client ? Dans les entretiens, la plupart des serveuses et des serveurs brandissent comme justification le fait que le client est « roi » et que c'est l'argent qu'il débourse qui permet au patron de payer ses employé·e·s. Or, comme je l'ai déjà souligné, le client roi est une « figure rhétorique » construite et utilisée par les entreprises qui n'a rien à voir avec les clients réels (Levy, 2002). Dans la pratique, il est en effet objectivement impossible pour le personnel de service de traiter chaque client comme un roi. Un roi s'accommode mal de semblables sur son territoire ; il est par définition unique souverain à régner sur son royaume, ce qui précisément s'avère impossible dans restaurant voué à accueillir une clientèle nombreuse. Le client roi relevant d'une fiction impossible à concrétiser face au *vrai* client, le personnel doit alors travailler à produire chez le client l'impression qu'il est « roi », qu'il est traité comme tel en vue, notamment, de faire en sorte qu'il laisse un

[61] Voir à ce propos l'article de Jacques Coenen-Huther (2005). « Heurs et malheurs du concept de rôle social ». *Revue européenne des sciences sociales*, XLIII-132, 65-82.

pourboire et de lui donner l'envie de revenir. Dans ce contexte, le travail actoriel participe à la dissimulation du caractère *massif* du service fourni (servir un grand nombre de clients) et ajoute du crédit au jeu de la spontanéité et du naturel auquel sont astreint·e·s les salarié·e·s qui doivent donner l'illusion au client qu'il est l'objet d'une attention privilégiée.

> *« Il faut qu'ils aient l'impression qu'on va s'occuper d'eux tout de suite < oui je vous ai vu >, juste un petit signe du doigt ou de la main, de tête, un clin d'œil à des clients qu'on connaît < je vous ai vus, ok>. » (Patrick)*

Dès lors, même si le client roi n'est que pure construction marketing et managériale, cette construction a des effets réels sur la façon dont les acteurs sociaux se comportent et tout se passe comme si le travail actoriel du personnel de service participait à cette construction et à son maintien dans le temps. Korczynski (2009) parle à ce propos du « mythe enchanté de la souveraineté » (*enchanting myth of sovereignty*) pour rendre compte du travail effectué par les salarié·e·s des services en vue de produire chez le client un sentiment de supériorité dans la relation par rapport à celui qui le sert et le sentiment d'être pris en charge. La vraie question est alors de comprendre pourquoi il revient au personnel de service d' « enchanter la sensibilité du client » (Korczynski, 2009), alors que n'ont pas à le faire les médecins face à leurs patients, ni les professeurs face à leur auditoire, par exemple. Selon Goffman, il existe des interactions où l'individu est amené à « se déconsidérer soi-même, de manière à accorder de la considération au partenaire de l'interaction […] » (Nizet et Rigaux, 2005 : 21). Un premier élément d'explication se rapporte à ce que j'ai évoqué plus haut et fait référence à la position occupée par le métier de serveuse/serveur dans la division du travail : c'est une activité de service aux particuliers, féminine et dévalorisée. Elle relève de ce que Shamir (1980) nomme un *subordinate service role,* au sens où le personnel de service accomplit une prestation de service pour un bénéficiaire qui n'appartient pas à l'organisation pour laquelle il travaille, et dont le statut est supérieur au sien. D'autres recherches autour du travail émotionnel permettent d'avancer dans la réflexion, notamment celle de Sloan (2003) qui souligne que, dans les métiers de service peu prestigieux, le travail émotionnel consiste en l'expression d'émotions positives en toute situation et vise à manifester la déférence requise face à une personne qui occupe une position statutaire plus élevée. À l'inverse, la neutralité affective est l'apanage des professions et tend à asseoir la supériorité de ceux qui la mettent en œuvre (Sloan, 2003). Clark (1990, citée par Sloan,

2003) affirme à ce propos que les émotions sont un indicateur de la position sociale d'une personne : celles qui occupent le sommet de la hiérarchie ont le privilège d'exprimer des émotions négatives, quand les personnes situées plus bas sont contraintes de faire l'inverse. C'est ainsi qu'au restaurant, la supériorité statutaire du client lui permet de se montrer désagréable ou mal poli avec la personne qui le sert, sans que celle-ci ne puisse, en théorie, y répondre de la même manière. L'analye va toutefois permettre de nuancer cela en montrant que les serveuses et les serveurs disposent malgré tout d'une marge de manœuvre et peuvent, dans certains cas, envoyer balader le client.

Après avoir posé le décor en décrivant les rapports sociaux au sein desquels le travail actoriel prend place, il s'agit maintenant de réfléchir aux « moyens » utilisés par les serveuses et serveurs pour produire ce travail actoriel et maintenir une « définition de la situation » qui donne l'illusion au client qu'il est roi.

4.2.2. Les instances de configuration du travail actoriel

Plusieurs acteurs entrent en jeu pour suggérer, orienter ou dicter au personnel de service du restaurant sa manière d'interagir avec la clientèle. Comme je l'ai dit auparavant, dans la restauration traditionnelle, la hiérarchie émet des consignes peu formalisées sous la forme de recommandations sur le comportement et les attitudes à avoir envers les clients, laissant au personnel une certaine marge de manœuvre dans la gestion des interactions aux clients. De même, l'obligation de porter un uniforme est rare ; le choix de la tenue vestimentaire est souvent laissé à la discrétion des salarié·e·s, et les exigences minimales consistent à observer des consignes de sobriété et de propreté. Mais l'encadrement ne détient pas le monopole de la prescription. L'absence de script formel et/ou de prescription stricte sur la manière d'interagir avec la clientèle n'est qu'un élément du « faisceau prescriptif » (Dujarier, 2006c). En réalité, les clients et leurs attentes réelles ou supposées, exprimées ou implicites, représentent la plus importante instance de configuration des formes de présentation de soi adoptées par le personnel dans les interactions. D'une certaine manière, et comme le suggère le témoignage ci-dessous, ce sont d'abord les clients qui sont les principaux « metteurs en scène » et qui dirigent les « acteurs ».

> *« [Q : Est-ce que tu penses que les clients qui viennent ont tous les mêmes attentes ?] Non, pas du tout. [Q : Alors il faut les repérer, mais comment tu fais ?] Oui mais ça, ça se voit tout de suite ! Déjà 99 % des gens qui se mettent au bar, si c'est des femmes c'est qu'elles attendent un homme, c'est rare que les femmes se mettent au bar toutes seules, mais si elles se mettent au bar, c'est souvent pour rencontrer quelqu'un, un homme ou j'en sais rien. Si je sens qu'elle a envie de discuter, je vais un peu vers elle. Par contre les hommes eux, c'est pour regarder un peu la serveuse, c'est pour parler et tout ça. Donc là beaucoup plus facilement, même spontanément je pourrais aller vers les gens et pis leur taper la discussion alors que je ne ferais jamais ça avec quelqu'un qui se met à une table quoi. Quelqu'un qui se met à une table, il veut être tranquille, il veut être servi, faut que tu sois attentive parce qu'il ne veut pas attendre trois heures comme ça pour pouvoir payer ou des choses comme ça. Donc c'est pas du tout les mêmes attentes. Aussi les gens qui sont seuls ou les gens qui sont ensemble. Un couple, tu vois, tu ne vas pas faire des blagues au mec quand il est avec sa copine. Même si c'est pas de la drague, mais moi je suis beaucoup plus sobre quand c'est un couple. » (Francine)*

On voit bien ici qu'une grande partie du travail actoriel du personnel de service est effectué moins sur ordre de la hiérarchie, qu'en réponse aux attentes fortement codées des clients et aux injonctions implicites qu'ils émettent. Je montrerai cependant par la suite que s'il faut répondre aux attentes des clients, les serveuses et serveurs bénéficient d'une certaine marge de manœuvre et d'une légitimité à poser les limites de ce qui est acceptable ou pas, sans pour autant que la hiérarchie ne s'en mêle. C'est ainsi qu'une serveuse explique avoir la possibilité de déroger à la règle du « sourire à toute épreuve », sans être remise à l'ordre par son supérieur. Mais il est probable qu'au final, elle en paiera tout de même le prix, lors de l'évaluation de la prestation par le client, qui sanctionnera cet écart en ne laissant pas de pourboire.

Les serveuses et les serveurs contribuent également à définir les contours du travail actoriel mis en œuvre à travers la volonté de se conformer au plus près à leur propre conception du professionnalisme. Cet idéal professionnel est par ailleurs souvent nourri par l'expérience d'être servi. Les serveurs et les serveuses justifient constamment leurs pratiques par les attentes qui les animent lorsqu'ils/elles occupent la place du client.

> *« Je n'aime pas du tout quand je suis bien polie, quand je dis < Santé > ou quand je dis < Bon appétit > et que le client ne me répond pas. Ça, je ne peux pas dire que ça m'arrive souvent, mais ça m'arrive et je n'aime pas du tout. Parce que je ne suis pas là-bas juste pour servir les gens, moi je peux être cliente aussi. C'est pas parce qu'eux ils viennent ici que moi*

je suis plus bas qu'eux. […]. [Q : L'expression le client est roi, pour vous ça signifie quoi ?] Oui c'est vrai et puis c'est exactement ce que j'attends quand je vais au restaurant manger. » (Svetlana)

La potentielle réversibilité des positions caractéristique des rapports sociaux de service (Zarifian, 2005) nourrit ainsi des conceptions du travail bien fait qui prennent appui sur les attentes que le personnel de service prête à la clientèle en se mettant à sa place. Mais si Zarifian (2005 : 10) montre que cette « réversibilité des positions et des perspectives influe sur le déroulement concret du rapport et induit effectivement des effets d'empathie (qu'on ne trouve pas dans d'autres rapports sociaux) […] », ma recherche va plus loin et suggère que la possibilité théorique d'une révocabilité des positions (car on l'a vu, dans les faits, cette réversibilité reste unilatérale) dépasse des effets d'empathie pour influencer directement la réalisation du travail.

Au final, le personnel de service est au centre d'un certain nombre d'attentes et d'exigences qui ne se recoupent pas forcément et qu'il faut tenir ensemble. Lorsque par exemple, les patrons demandent à leur personnel de ne pas perdre trop de temps à discuter aux tables avec des clients qui manifestent une attente de disponibilité élevée, le travail de « composition » et d'arbitrage entre ces différentes sources de règles relève précisément de ce travail actoriel que mon analyse met au jour.

4.3. Le répertoire du travail actoriel

Pour montrer comment se traduit ce travail actoriel et « par quoi il passe », il convient de s'intéresser aux modalités interprétatives développées par le personnel de service. L'objectif de l'analyse vise cependant moins à dégager de manière exhaustive l'ensemble des moyens constitutifs du répertoire à partir duquel s'élabore le travail actoriel des serveuses et des serveurs de restaurant traditionnel, qu'à en donner un aperçu pour mettre au jour les principales caractéristiques de ce travail actoriel et sa spécificité. Dans cette optique et pour filer la métaphore théâtrale, je fais l'hypothèse que la part d'improvisation dans la mise en scène de soi, autrement dit le choix du comportement adéquat face à un client particulier, opère à l'intérieur d'un répertoire borné par les attentes et les contraintes avec lesquelles le personnel de service doit composer. Le recours à la notion de répertoire s'inspire de la sociologie de l'action collective et en particulier de Charles Tilly (1986 : 541-2) qui soutient la thèse selon laquelle « toute

population a un répertoire limité d'actions collectives, c'est-à-dire de moyens d'agir en commun sur la base d'intérêts partagés. […] Ces différents moyens d'action composent un répertoire, un peu au sens où on l'entend dans le théâtre et la musique, mais qui ressemble plutôt à celui de la commedia dell'arte ou du jazz, qu'à celui d'un ensemble classique. On en connaît plus ou moins bien les règles, qu'on adapte au but poursuivi ». En s'appuyant sur cette définition du répertoire, l'usage que je fais de ce terme renvoie à un ensemble limité de moyens d'action/de réaction/d'interaction disponibles, dont le « choix » par les serveuses et serveurs vise l'adaptation au contexte, à la situation et à l'auditoire. Parler de « moyens » a le mérite de contenir l'idée d'une finalité, d'un but poursuivi. Dans notre cas, ces moyens recouvrent différentes pratiques à la fois discursives, émotionnelles et comportementales qui visent à gérer au mieux le face-à-face avec la clientèle. Elles impliquent d'afficher certaines émotions et d'en dissimuler d'autres, d'adopter certaines manières de parler et de se comporter. Le travail actoriel passe ainsi par des mises en scène de soi qui sont autant de « moyens » mis en œuvre par les serveuses et les serveurs pour faire en sorte que les interactions trouvent une issue favorable pour les deux parties prenantes du service. Enfin, ce répertoire est borné par le cadre dans lequel s'inscrit le travail actoriel, autrement dit par les rapports sociaux qui structurent le métier de serveuse/serveur.

4.4. Le contenu du travail actoriel : un aperçu

Il s'agit maintenant de donner un contenu empirique au concept de travail actoriel et montrer ce qu'il recouvre dans les situations de travail concrètes, face à des clients en chair et en os. Au cœur des interactions quotidiennes de travail, le personnel de service s'efforce de faire en sorte que tout se passe bien, du moins de faire au mieux, compte tenu des rapports sociaux dans lesquels il est pris, et des attentes et contraintes avec lesquelles il doit composer. L'objectif que s'appliquent à réaliser les professionnel·le·s du service se lit dans leur définition du « bon travail », qui consiste à obtenir que le client reparte satisfait et qu'il ait envie de revenir, mais pas à n'importe quel prix puisque le personnel doit, dans le même temps, avoir le sentiment d'avoir fait du bon travail. Le témoignage de Roger est à ce titre particulièrement éclairant parce qu'en insistant sur l'humeur différente des clients à leur arrivée et après qu'il les ait servis, il

rend palpable le travail réalisé dans l'interaction, en même temps que la gratification qu'il en retire.

> *« Mes [clients] préférés, c'est ceux qui font la gueule en arrivant et qui sourient en partant. […]. Les mécontents ça c'est mes préférés. [Il les imite en train de râler] < Ça va pas, c'est pas comme ça > après ils repartent et ils sont contents, ça c'est bien. » (Roger)*

En insistant sur son habileté à transformer l'état émotionnel du client, les propos de Roger passent toutefois sous silence le contenu de ce travail et ce qu'il exige de lui. Or, c'est précisément la « boîte noire » de ce qui se joue entre l'arrivée des clients et leur départ que je souhaite ouvrir ici, en dégageant les moyens mis en œuvre par les professionnel·le·s du service pour tendre vers un résultat qui, dans l'idéal, concilie satisfaction du client et sentiment du travail bien fait.

4.4.1. Prendre sur soi

Comme dit auparavant, servir dans un restaurant c'est être placé dans une position subalterne, au service d'un autrui autonome qui paie pour être servi, pour que quelqu'un fasse à sa place ce qu'il pourrait faire lui-même. Dans ce contexte, le personnel de service est fréquemment contraint de prendre sur lui, d'*encaisser* toutes sortes de comportements de la part de la clientèle qui peuvent aller de l'ignorance, de l'humiliation, du mépris jusqu'à des formes d'agressions verbales, voire physiques. C'est aussi parfois faire office de « punching-ball émotionnel » pour reprendre les termes d'une des assistantes juridiques interviewées par Pierce (2002) ou remplir une fonction de « sas » comme le font les secrétaires (Messant, 1990). En première ligne et dans une position subordonnée, ce sont elles les premières visées par les demandes, les plaintes, les colères ; elles font écran et protègent les chefs. D'une certaine manière, les serveuses et serveurs sont dans une situation d'exposition assez proche dans les interactions avec les clients. Qualifié de « travail de l'ombre », la gestion des émotions au service du travail transparaît néanmoins dans les efforts qu'il demande aux travailleuses et aux travailleurs pour domestiquer leurs émotions et celles du client, ainsi que pour en produire d'autres (Hochschild, 1983). En voici un exemple :

> *« Vous savez combien de fois j'écoute les gens et si je pouvais, je leur lancerais le plateau sur la gueule. […] on doit avaler vous savez. Quand le client demande quelque chose, il faut toujours répondre < Oui monsieur >. Il faut toujours dire ça. » (Alberto)*

Un serveur ou une serveuse doit donc, en principe, dissimuler, voire supprimer certaines de ses émotions spontanées. Il s'agit donc d'accomplir un travail émotionnel de type « dissimulateur » (Wharton et Erickson, 1993). Fatigue, mauvaise humeur, agacement, colère, tristesse, toutes les manifestations de ces sentiments sont proscrites dans le cadre du travail, quelle qu'en soit l'origine, même et peut-être surtout, lorsqu'il s'agit du client. Les salarié·e·s ne peuvent toutefois pas se contenter d'afficher une neutralité émotionnelle ; ils et elles sont soumis à une exigence d'émotions positives. Outre la nécessité de conjuguer ces différentes formes de travail émotionnel, il faut également tenir compte de la dimension physique du travail de service. Nous allons le voir, les exigences physiques de l'activité des serveuses et des serveurs sont importantes, et l'exposition à la clientèle ajoute une exigence supplémentaire de dissimulation de ces atteintes à la santé physique. A toute heure de la journée, il faut être rapide et efficace sans jamais avoir l'air pressé·e, ni fatigué·e (Rose, 2004), être capable de porter plusieurs assiettes, se déplacer avec un plateau en le maintenant stable dans un environnement constamment mouvant, tout ça en affichant un sourire permanent et en donnant l'impression d'aimer son travail et d'en afficher la légèreté. En d'autres termes, les conditions de travail du personnel de service en restauration sont source d'une fatigue corporelle qu'il ne faut jamais laisser entrevoir. Les attitudes corporelles et émotionnelles doivent être *domestiquées*, ce qui requiert de gérer une situation professionnelle où la forte composante physique du travail fatigue le corps alors que les attentes comportementales de la hiérarchie comme de la clientèle, ainsi que les normes relationnelles propres au métier enjoignent de ne rien laisser paraître.

4.4.2. Prendre des gants et « mettre la forme »

Dans le même temps, le personnel de service est amené à gérer les émotions des clients, apaiser leur mécontentement ou leur colère, faire en sorte qu'ils passent un bon moment et qu'ils repartent satisfaits. Pour ce faire, dans les interactions verbales avec la clientèle, les serveuses et les serveurs doivent y *mettre la forme*. En effet, s'adresser à une personne qui paie pour être servi et aussi à quelque part, pour se sentir importante, requiert de formuler ses propos avec politesse, diplomatie et précaution. C'est l'expression d'une forme de déférence que doit un inférieur à un supérieur, la déférence étant entendue comme « une activité cérémonielle », « un composant symbolique de

l'activité humaine dont la fonction est d'exprimer dans les règles à un bénéficiaire l'appréciation portée sur lui […] » (Goffman, 1974 : 50-51). Ainsi dans les interactions avec la clientèle, les professionnel·le·s doivent *prendre des gants*, euphémiser leurs propos et les *emballer* de déférence. Comme le rapporte une serveuse, une compétence essentielle consiste alors à *savoir faire passer les messages*, c'est-à-dire à respecter certaines règles de forme dans la traduction de paroles spontanées.

> *« [Q : Et si on engage la discussion avec vous, par exemple en plein service de midi, comment faites-vous quand vous n'avez pas le temps de discuter ?] Euh… [Q : Est-ce que c'est possible de leur dire < J'ai pas le temps > ?] Oui, tu le formules bien, tu leur dis : - Ben excusez-moi, on a un petit peu de monde, va falloir que je vous laisse. Tu dis : - La conversation est très intéressante, j'apprécie de discuter avec vous, mais là, j'ai pas trop le temps. » (Cynthia)*

Un aspect déjà évoqué auparavant mérite d'être repris ici parce qu'il relève typiquement de ce travail actoriel, se rapporte à la mise en scène non marchande que doivent mettre en place les serveuses et les serveurs de restaurant pour effectuer des ventes. Ils et elles sont en effet amené·e·s à *vendre sans en avoir l'air*, à être suffisamment habile pour « emballer » les propositions commerciales sous le couvert du conseil désintéressé.

> *« On vend un produit, on vend quelque chose aussi au restaurant. C'est clair qu'on est obligé de vendre un produit tout le temps si on veut avoir la paie à la fin du mois. On peut le proposer, on doit le faire d'une certaine manière, on peut pas dire au client < maintenant tu prends un cocktail ! > ». (Esteban)*

Cette forme d'expression précautionneuse et respectueuse requise lorsque le personnel s'adresse à la clientèle est toutefois difficile à mettre en œuvre parce qu'elle se combine avec une exigence de convivialité et de spontanéité propre à une forme de restauration dite « familiale » qui n'appelle pas la même clientèle que le restaurant haut de gamme. En effet, s'il faut être déférent envers la clientèle, la dimension « cérémonielle » ou « protocolaire » de cette activité doit être gommée par un comportement sympathique, chaleureux, convivial et aimable qui vise à mettre la clientèle à l'aise. Cette situation illustre la coexistence de ces deux formes de domesticité – « familiale » et ancillaire - dont j'ai parlé toute à l'heure (et, dans une certaine mesure, la prédominance de la première sur la seconde).

4.4.3. Disponibilité discursive et affective

Outre l'importance particulière que revêt la forme donnée à ce qui est énoncé, les entretiens mettent en exergue une exigence discursive supplémentaire pour les serveuses et serveurs, celle de bavarder avec le client lorsqu'il en manifeste l'envie. Quand bien même ce résultat peut sembler trivial à première vue, il s'agit de comprendre qu'interagir avec le client sur le mode de la discussion fait bel et bien partie du cahier des charges informel des serveuses et des serveurs dans un restaurant traditionnel. Une serveuse m'a d'ailleurs confié avec humour qu'elle suivrait volontiers un cours de « discussions inutiles » de manière à satisfaire à cette exigence. L'extrait qui suit met particulièrement bien en évidence cette *disponibilité discursive* et conduit à penser que le personnel de service, comme le fou du roi, est là pour divertir le client si ce dernier en décide ainsi.

> *« S'ils ont envie de discuter, alors là il faut discuter. […]. S'ils veulent discuter entre eux, je ne dis rien, je dis le nécessaire, bon appétit et tout ça et pas plus. Et s'ils veulent discuter avec moi, je dois discuter. » (Valérie)*

Le pendant de cette contrainte implicite de causerie, c'est l'écoute, l'empathie et la patience dont doivent nécessairement faire preuve les salarié·e·s à l'égard des clients qui s'épanchent sur leur vie. Les serveuses comme les serveurs estiment presque unanimement que ça fait partie intégrante de leur travail d'être à l'écoute du client, ce qui les rapproche à quelque part des travailleuses et travailleurs du *care* (Modak, de Kinkelin et Benelli, 2008). La comparaison avec les professionnel·le·s de la santé et du travail social est d'ailleurs fréquente dans le récits des interviewé·e·s.

> *« [Q : Si vous devez comparer ce métier à un autre métier, lequel s'en rapproche le plus ?] L'hôpital ! Les infirmières ! Elles aussi, elles doivent être serviables, elle doivent faire beaucoup de choses, euh... Elles nettoient, elles soignent, elles font beaucoup de choses… [Silence]. Et elles écoutent aussi les gens qui pleurent. » (Laurence)*

> *« [Q : Si vous devez comparer ce métier à un autre métier, lequel s'en rapproche le plus ?] Les ambulanciers. Ils doivent avoir de la patience. Je les admire, j'ai été à l'hôpital un mois. Je les admire, parce qu'ils soignent les gens, il faut savoir ce qu'il faut faire, quelle injection quand la personne est par terre. Donc ils n'ont pas le cœur, mais ils ont la patience. C'est à peu près comme nous. Je suis franc avec vous, hein ! » (Alberto)*

Si les serveurs sont aussi concernés, les serveuses sont toutefois plus nombreuses que leurs collègues de sexe masculin à insister sur la prise en charge affective des clients. La disponibilité est donc de mise, mais elle se décline de manière sexuée. En fait, les serveuses sont davantage sollicitées par la clientèle parce qu'elles sont des femmes et que c'est ce que l'on attend d'elles compte tenu des dispositions naturelles qu'on leur prête. Qualités socialement construites comme féminines, l'écoute, l'empathie et la patience font alors de la serveuse une confidente de choix aux yeux des clients.

4.4.4. Rentrer dans le jeu de la séduction

La disponibilité dont doit faire preuve le personnel de service comporte également un versant sexuel qui concerne les femmes comme les hommes, mais qui ne se joue pas exactement de la même manière pour les unes et les autres. Elaine Hall (1993a) parle de *flirting game* pour faire référence au travail de séduction que doivent accomplir les serveuses et les serveurs. Soares (1998) met en exergue la « dimension sexuelle » du travail de caissières de supermarché et la stratégie du « refroidissement diplomatique » qu'elles adoptent face à des clients trop entreprenants. Mes entretiens font eux référence à la nécessité de composer avec les allusions et les attentes sexuelles de la clientèle en respectant les règles implicites qui encadrent ce jeu de charme : sans en prendre l'initiative, il faut se prêter à la parade engagée par le ou la client·e, tout en sachant maintenir une distance et la lui faire respecter.

> *« Avant, moi tous les mecs qui me draguaient, je ne leur parlais même pas. Les mecs que je voyais qui venaient régulièrement, qui me regardaient et tout, c'était pour moi insupportable ! La seule personne à qui je n'allais pas adresser la parole, c'était lui quoi. Et maintenant je joue beaucoup plus avec ça. Je pense que c'est depuis que j'ai travaillé dans ce bar, j'ai appris à jouer avec la séduction, c'est-à-dire qu'un mec qui me demande mon numéro… Enfin, là depuis que je suis ici dans ce restaurant, y a quelques personnes qui m'ont donné leur numéro, j'ai jamais rappelé. Je l'ai pris gentiment, j'ai dit < Merci beaucoup > et tout ça. Et l'autre jour, y a un mec qui me dit : - Oui mais vous allez m'appeler ? Et je lui dis : - Honnêtement je ne crois pas. Et là il me répond : - Ah bon pourquoi ? Et là tout d'un coup, il me sort : - Tu vois la serveuse, moi je suis avocat, tu vas pas m'appeler ? Et je lui dis : - Je ne vous connais pas. Et là il dit : - Ben justement on pourrait apprendre à se connaître. J'ai répondu : - Ben écoutez, moi ici c'est mon travail, c'est mon métier, vous êtes très gentil, mais*

> *j'ai aucune envie de... Mais y a pas de choses lourdes, moi je trouve que tout est dans l'attitude. Tu vois y a des filles, elles se font pincer le cul quand elles passent dans la salle, et y en a d'autres à qui ça n'arrive jamais. Je trouve que c'est une attitude de savoir où mettre les limites. » (Francine)*

Dans cet extrait, la rapidité d'accès à la sphère intime des serveuses apparaît de manière saillante. Cela fait partie du travail d'accueillir positivement les entreprises de flirt amical des clients, et c'est être professionnelle que de le faire, mais être professionnelle consiste aussi à être capable de faire respecter certaines limites au client. Les dernières phrases du témoignage de Francine illustrent parfaitement le « syllogisme du sujet sexué féminin » décrit par Kergoat (2001). Dire que ça ne lui arrive pas de se faire mettre la main aux fesses est une manière pour Francine de se distinguer des autres serveuses, de montrer qu'elle n'appartient pas à ce groupe de serveuses qui se comportent comme des prostituées. Pour Adkins (1992), la nécessité de composer avec différentes formes d'attentions sexuelles de la part de la clientèle relève d'un véritable « travail sexuel » (*sexual work*) qui concerne davantage les femmes face aux clients mâles. Mes analyses montrent cependant que cette manière de flatter l'égo du client sur son potentiel de séduction, sans refuser explicitement ou frontalement ses avances, fait aussi partie du travail des serveurs.

> *« [Q : Est-ce que ça vous arrive de vous faire draguer par des clientes ?] Oui, ça aussi. Mais au moment où vous voyez que des clientes - ou des clients aussi, ça arrive -… Quand c'est un homme, je suis un homme, je ne l'écoute même pas, il vous parle. Quand c'est une fille, c'est plus difficile parce que c'est une fille qui vous drague, mais toujours il faut rester professionnel. Il ne faut jamais entrer dans le jeu. Elle va vous dire que vous êtes beau, je dis : - Oui, vous aussi. Et vous rigolez, vous tournez toujours la phrase en rigolant. Faut jamais entrer dans le jeu des clients. Et ça, ça arrive assez souvent, elles vous proposent même de sortir après. Vous dites : - Y a pas de problème, allez-y là-bas, je viens. Et vous ne venez pas ! » (Mirko)*

Même si ce serveur prétend ici *ne pas rentrer dans le jeu*, c'est tout de même ce qu'il fait en ne réfutant pas les avances de la cliente. La drague est aussi le fait des clientes et l'avantage que leur confère le statut de cliente leur permet d'*acheter* temporairement la possibilité d'exercer une forme de pouvoir sur les personnes qui les servent, qu'ils s'agissent d'hommes ou de femmes. Selon ce que rapportent les serveurs, les pratiques féminines seraient toutefois plus rares, plus discrètes, moins explicites et moins

insistantes que celles des hommes (numéros de téléphone laissés sur la table, regards ou compliments). D'une certaine manière, leur appartenance de sexe fournit aux serveurs un « bouclier statutaire » [*status shield*] (Hochschild, 1983) dans un métier féminin dévalorisant et dans la position d'infériorité qu'ils occupent dans la relation de service. Ceci explique certainement que ce qui se joue sur le corps des femmes - se faire pincer les fesses par exemple - est beaucoup moins présent pour les hommes. Par ailleurs, les « pratiques » de la clientèle masculine et féminine comme les attentes comportementales à l'égard du personnel ne sont pas les mêmes. Les serveuses sont plus fréquemment la cible d'assauts sexuels que leurs collègues masculins.

En résumé, le travail actoriel des serveuses et des serveurs comporte donc bien un versant sexuel qui passe notamment par une mise en scène visant à donner au client ou à la cliente quelques signes discrets du relatif succès de ses tentatives de séduction. Il ne s'agit pas de donner suite aux avances de la clientèle ; il faut, dans une certaine mesure, montrer que le charme opère, jouer celui ou celle qui est séduit·e et ne pas casser l'illusion de séduction en se montrant totalement indifférent·e (cela implique par exemple d'accepter le numéro de téléphone d'un·e client·e, sans l'appeler ensuite). Les serveuses et les serveurs ne sont toutefois pas touché·e·s de manière identique, en raison de leur position différente dans les rapports sociaux de sexe et de l'empreinte féminine que porte le métier.

4.5. L'apprentissage du travail actoriel et des stratégies de résistance

Le travail actoriel demande des savoir-faire de métier essentiellement acquis en situation. L'extrait qui suit met particulièrement bien en lumière combien la socialisation au métier de serveuse/serveur, et en particulier l'apprentissage du travail actoriel qu'il demande, se fait parfois durement :

> *« Au début j'ai eu de la peine. J'étais pas autant souriante, parce que je ne suis pas souriante, je souris pas bêtement, alors au début j'ai eu de la peine avec ça. Un jour j'ai eu un déclic, pis après avec le temps, finalement je me suis dit... Mes patrons m'ont dit : - Faut vraiment que tu souries plus, que tu sois vraiment plus… Je leur ai dit : - Mais j'arrive pas à sourire, les faux sourire j'arrive pas quoi ! [Q : Et maintenant vous arrivez à le faire ?] Oui maintenant j'arrive à le faire, mais je me suis dit, dès que les gens arrivent, je me dis que*

> *c'est des amis. Je me dis que c'est des amis, que je suis contente de les voir. Et ça a marché. Dès qu'ils arrivent, c'est < Hé bonjour ! > avec un grand sourire. » (Selma)*

Il est à ce propos révélateur que seules les personnes récemment entrées dans le métier font référence aux difficultés rencontrées à leurs débuts. C'est que le temps joue un rôle clé dans l'incorporation des formes de présentation de soi requises par l'exercice de cette activité. Ainsi avec les années de pratique, lorsque la personne connaît son « rôle » et maîtrise le travail actoriel, l'effort pour se conformer aux savoir-être qu'il implique devient moindre. Ce travail actoriel n'est toutefois pas géré de manière identique par tou·te·s les salarié·e·s et cette gestion prend des formes différentes selon le sexe et les années d'expérience. Tou·te·s construisent des stratégies de protection à l'investissement émotionnel qu'il requiert. Sur ce point, Hochschild (1983) a bien montré les possibles incidences négatives sur la santé psychique qu'engendre ce type de situations de travail, notamment le risque d'« aliénation émotionnelle » qui survient lorsque l'individu ne parvient plus à ressentir des émotions qui lui sont propres. Dans ma recherche, il m'est toutefois difficile d'affirmer quelque chose de cet ordre sur la seule base d'un matériel empirique constitué d'entretiens. Il ressort par contre qu'une stratégie pour réduire les coûts psychiques du travail actoriel attaché au métier de serveuse et serveur consisterait à limiter son investissement en apprenant à jouer le détachement entre la personne privée et celle qu'il faut être au travail (Erickson, 2004b). Distinguer son « moi professionnel » et son « moi personnel » permet de se préserver (Jeantet, 2003). Mais si la distance au « rôle » est protectrice, elle peut être épuisante à maintenir, ce qui explique pourquoi les personnes au bénéfice d'une expérience plus longue témoignent d'un investissement plus fort et vont jusqu'à incorporer les formes de présentation de soi imposées par le travail actoriel requis dans leur activité.

> *« Quand je sers des gens de ma famille ou des amis, moi je parle tout le temps ! Mais tu sais je dis pas bonjour [sur un ton normal], je dis < Bonjour ! > [ton aigu et sourire forcé]. Tu sais c'est vraiment, déformation professionnelle. » (Ermira)*

De nombreuses personnes ont aussi affirmé être devenues plus ouvertes dans la vie en général, avoir gagné en assurance ou encore être plus patientes avec les années de métier. Par ailleurs, comme le montrent Forseth et Dahl-Jorgensen (2002), cette possibilité, voire cette nécessité de s'investir en tant que personne dans une activité peu prestigieuse et dévalorisée ne doit pas être perçue uniquement comme une source

d'aliénation ; elle peut représenter une opportunité de trouver des gratifications personnelles.

> *« Y a des gens qui repartent tellement heureux, tellement contents. Ils tiennent à avoir votre prénom, à revenir pour vous voir vous et pas un autre. C'est quelque chose... Et c'est dans les petits restaurants familiaux comme ça qu'on peut le faire. » (Patrick)*

Cet extrait, comme d'autres, laisse penser qu'une importante source de satisfaction apparaît chez les serveuses et les serveurs lorsqu'un client signifie à la personne qui le sert son importance singulière en tant que personne. S'il ne fait aucun doute sur le fait que ces situations sont gratifiantes personnellement, elles ne jouent en revanche pas favorablement sur la reconnaissance professionnelle. L'interaction au client apparaît en effet davantage comme une occasion de mesurer sa côte de popularité et/ou sa valeur professionnelle personnelle, que comme un espace de reconnaissance d'une professionnalité partagée par tous les membres du groupe professionnel. En d'autres termes, la reconnaissance porte moins sur le métier que sur la personne singulière qui l'effectue. Retenons au final que le client, par l'instance d'évaluation du travail qu'il représente, peut sanctionner, réprimander, mais peut aussi jouer un rôle clé dans le sentiment d'utilité sociale et dans la reconnaissance individuelle du personnel de service. C'est là toute l'ambivalence de la relation au client qui peut être à la fois source de souffrance et de plaisir.

Outre la construction de stratégies pour limiter les coûts du travail actoriel requis par l'exercice du métier, le personnel développe également des statégies actorielles de protection et/ou de résistance face à certains clients qui se comportent mal avec le personnel. Par exemple, face à des propos racistes ou sexistes, les serveuses et serveurs ont une petite latitude dans le choix des moyens d(e)'(ré)actions, quand bien même ceux-ci ne sont pas illimités. Dans l'anecdote relatée ci-dessous, face au propos raciste tenu par un client, Alberto lui fait remarquer le « rôle » que son travail l'oblige à tenir et élabore une stratégie pour « garder la face ».

> *« Un jour, y avait un couple qui me dit : - J'ai parié avec ma femme votre nationalité. J'ai dit : - Je suis Ticino. Il me dit : - Non, non je suis sûr que vous êtes algérien ! Non. Marocain ? Non. Pour finir, j'ai dit : - Je suis Portugais. Et là, il dit à sa femme : - Tu vois chéri, on est plus chez nous ! J'ai dit : - Vous avez de la chance que j'aie un nœud papillon et une veste et que j'ai besoin de gagner ma vie, autrement c'est moi qui vous balance le plateau ! C'est la seule réponse que j'ai donnée. [Q : Mais quand un client est méprisant,*

> *vous réagissez comment ?] J'essaie de ne pas répondre, je laisse couler, je laisse partir sa colère et une fois qu'il s'est calmé, je prouve que je suis son ami et si c'est possible, je lui offre encore un digestif. Ça s'appelle donner une gifle sans main ! » (Alberto)*

« Donner une gifle sans la main », pour reprendre les termes de cet enquêté, relève d'une stratégie de résistance qui permet de *tenir son rang* tout en ne se résignant pas au silence. La surpolitesse ou la naïveté feinte sont d'autres stratégies « intentionnelles et conscientes » (Soares, 1997) utilisées comme manières de signifier au client le caractère déplacé de son attitude et le refus d'y consentir entièrement. Ce qui se joue au cœur des interactions, notamment les stratégies mises en œuvre par les serveuses et les serveurs dans le cadre du travail actoriel effectué, mettent ainsi concrètement en évidence la manière dont le personnel de service pose ses limites face à un client qui se comporte réellement comme un client roi. Il faut enfin préciser que les serveurs et les serveuses ont la possibilité d'interrompre leur « performance » actorielle dans le cas où le client outrepasse les limites de l'acceptable. Des mises à l'ordre « brutales » sont alors possibles. Lorsqu'il n'y a plus aucun moyen pour que l'interaction trouve une issue positive sans que cela ne soit trop coûteux pour les salarié·e·s, rien ne sert de continuer à jouer le jeu du client ; le personnel de service met alors fin au travail actoriel et *sort de son rôle* pour remettre le client à sa place. Les émotions ne sont plus contenues, la déférence, la politesse et le respect de la forme ne sont plus de mise. À noter que cette marge de manœuvre dont dispose le personnel dans la gestion des interactions avec les clients est étroitement liée au contexte de la restauration traditionnelle, un espace socialement situé et moins marqué par les rapports de classe que la restauration gastronomique.

En définitive, tout concourt à montrer le caractère dynamique et la variabilité du travail actoriel ; il n'est pas figé, statique ou unidimensionnel puisqu'il ne se réduit en aucun cas à sourire et/ou discuter en toutes circonstances. Face à certains clients, il implique de ne pas les déranger dans leur conversation quand avec d'autres il se traduit au contraire par le fait de ne pas couper court à la discussion qu'ils initient. Ceci me rappelle à ce propos une anecdote survenue pendant mes années de service. Arrivant à une table de plusieurs clients avec un large sourire, je pris rapidement la mesure de la fausse note que je venais de commettre par la froideur que m'opposa mon public. En réalité, ces personnes sortaient d'un enterrement, et outre le manque de

professionnalisme que mon sourire put dénoter, c'était leur manquer de respect que de ne pas avoir manifesté le sérieux et le recueillement de mise dans ce genre de situation. Cet exemple met en exergue plusieurs choses : d'abord la nécessaire « intelligence de la scène sociale » (Descolonge, 1996 : 244) qui sous-tend le travail actoriel effectué par le personnel de service, et d'autre part, le fait que, s'il s'agit bien de s'adapter au client, la manière d'y parvenir n'est que partiellement laissée à l'initiative des professionnel·le·s. Les différentes facettes du travail actoriel des serveuses et des serveurs ont ainsi en commun une dimension *théâtrale* et *réactive*, fondée sur une logique de *mimétisme en retour*, au sens où il faut jouer le jeu du client, endosser le rôle imposé par la clientèle. En charge de plusieurs tables dans un même espace, le personnel de service d'un restaurant opère simultanément sur des « scènes » multiples sous le regard d'un public diversifié, lui-même acteur. Ces différentes « scènes » requièrent des mises en scènes de soi, dont le contenu peut varier sensiblement d'une table à l'autre, voire même d'un client à l'autre. Concrètement, cela nécessite d'interpréter plusieurs personnages en même temps : à une table, il faut être expressif, jovial et plaisanter, à une autre, il faut être sur la retenue. Dans ce contexte, le décodage des attentes de la clientèle, l'improvisation et la capacité à passer d'un « rôle » à l'autre est centrale. Les serveuses et les serveurs sont donc amené·e·s en permanence à *improviser,* à adopter des attitudes différenciées, à ajuster leur comportement à celui des clients en puisant dans le répertoire émotionnel et comportemental du travail actoriel et en combinant différents « moyens » selon les situations d'interaction. Ainsi les clients ont des demandes qu'ils formulent ou non, mais que le personnel cherche à identifier et auxquelles il *répond* par le travail actoriel. Malgré les marges de manœuvre disponibles, c'est donc bien la clientèle qui « donne le ton ».

5. LA PENIBILITE PHYSIQUE ET HORAIRE DU TRAVAIL

5.1. Les contraintes physiques

Si la psychodynamique du travail et l'ergonomie accordent une place importante à la question du corps au travail (Dejours, 2000c ; Pezé, 2009 ; Laperrière, Messing et Bourbonnais, 2010), celle-ci fait encore parfois défaut dans les analyses en sociologie du travail. La prise en compte de cette problématique se révèle pourtant indispensable dans l'analyse d'une activité qui réclame « l'engagement total du corps » (Ferreira de Macêdo, 2003). En outre, pour avoir eu l'occasion de ressentir dans ma propre chair la pénibilité physique du travail de serveuse et ses incidences sur la vie hors travail, je ne pouvais en faire abstraction dans mon analyse du métier. Le souvenir de mes pieds rougis et cloqués, de mon dos douloureux, des multiples courbatures et de mon épuisement à la sortie du travail, reste encore très vivace. La pratique de cette activité m'a ainsi rendue extrêmement attentive à la question de la sollicitation du corps au travail. Comme il s'agissait pour moi d'un travail temporaire, effectué seulement quelques mois dans l'année, je me suis souvent demandée comment mes collègues qui exerçaient ce métier à plein temps et sur le long terme vivaient cette pénibilité physique et comment ils/elles faisaient pour tenir le coup. Les données glanées sur mon terrain me permettent aujourd'hui d'y répondre.

Aucun travail n'est purement manuel ou intellectuel ; « parler de "travail manuel", c'est parler de la partie émergée de l'iceberg », nous rappelle Daniellou (2006 : 28). Malgré tout, servir dans un restaurant reste une activité où la dimension intellectuelle est considérée comme moindre en regard de l'importance que prend la composante physique dans l'accomplissement de la tâche. En donnant à voir un corps éprouvé et souffrant, l'extrait qui suit rappelle combien le corps reste le principal outil de travail des serveuses et des serveurs de restaurant.

> *« Quand j'ai commencé ici au mois de mai, la première semaine, je ne pouvais même plus monter les escaliers tellement j'avais mal partout quoi, j'avais une collègue, elle avait des bleus sur toutes les jambes. Ah ouais c'est rude ! Enfin je veux dire... [Q : Mais ça tu ne peux pas faire abstraction quand même ?] Ah non non, la douleur au départ, non. […]. Donc tu vois c'est un ensemble de choses, c'est vraiment super pénible au départ. [Q : Et là, ça va ?] Ouais, alors écoute au bout de 15 jours c'est tout bon. » (Francine)*

De tels propos suggèrent également que la dissociation caractéristique des métiers masculins entre la fonction et la personne (Messant-Laurent, 1991), se révèle impossible dans le service en restauration où le métier *s'incarne* profondément dans la personne.
Le personnel de service en restauration traditionnelle travaille au contact direct de la clientèle, dans un climat de stress et dans un environnement bruyant ; c'est ainsi qu'il cumule des contraintes typiques de l'univers industriel et des contraintes propres aux métiers de service. La sollicitation du corps dans le travail des serveuses et des serveurs s'effectue à différents niveaux : l'exécution de la tâche met en jeu le corps, mais le corps est également mis à l'épreuve par les conditions environnementales (bruit de la salle, chaleur de la cuisine, etc.) et par les horaires de travail. Ainsi, la pénibilité physique découle à la fois des caractéristiques intrinsèques de l'activité et des conditions de travail qui lui sont associées. Je vais le montrer, ce constat s'appuie sur l'analyse des conditions de travail objectives et de la perception qu'en ont celles et ceux qui les expérimentent au quotidien. Cette distinction opératoire est importante, car ce que le regard extérieur présume le plus pénible ne converge pas forcément avec ce que rapportent les interviewé·e·s.

5.1.1. Des corps éprouvés

Il faut suffisamment de force physique, une certaine endurance et une forme d'habileté pour être à même de porter plusieurs assiettes, servir des plateaux pleins, monter des paniers remplis de bouteilles de la cave, ranger la terrasse, monter et descendre les escaliers, supporter la chaleur de la cuisine, etc. Contrairement aux caissières ou aux coiffeuses exposées à une « souffrance inutile » engendrée par une posture debout statique prolongée alors que leur travail pourrait être réalisé de manière assise (Messing, Randoin, Tissot, Rail et Fortin, 2004), le travail de service en restauration nécessite une posture debout, mobile et associée à un port de charges. Les nombreuses allées et venues et les contraintes de déplacement dans un climat d'urgence sollicitent en permanence les jambes et les bras. Or, contre toute attente, la plupart des serveuses et des serveurs rencontré·e·s affirment systématiquement ne pas ressentir la fatigue et la pénibilité physique de la tâche pendant le travail. Réalité, déni, censure ou accommodation ? La réponse est au cœur des entretiens.

> *« [Q : Comment vivez-vous le fait de travailler dans un environnement où y a du bruit, des odeurs, etc. ?] On n'en fait même pas cas, parce qu'à vrai dire, on est là pour le client, donc on ne s'en aperçoit pas. Le plus important c'est qu'eux partent contents, qu'ils aient passé un bon moment. Nous, on ne le sent même plus. […]. S'il y a un fond musical, on ne l'entend plus. Enfin, tout ce qu'il y a autour, on ne le voit plus, on est dans le service. Ce qui se passe à l'extérieur, on ne va pas le voir, on ne voit pas s'il fait nuit... On voit juste qu'à ce moment-là, il manque ça et ça au client. » (Patrick)*

Les propos tenus par ce serveur laissent penser qu'au travail, toute l'attention et la concentration du personnel sont monopolisées au service du client, entraînant une diminution de la conscience des conditions environnementales. En présence des clients, l'effacement de soi et de sa propre souffrance sont de mise. Paradoxalement, la prise de conscience des contraintes subies en activité intervient une fois le travail terminé, sous la forme d'une fatigue physique importante qui, nous allons le voir, contamine fortement le temps hors travail. Une forme de pénibilité peut apparaître pendant le travail ; elle est liée à l'attente et à l'inactivité contrainte lorsque la clientèle faut défaut. Dans la hiérarchie des facteurs de pénibilité, le bruit occupe également une place de choix. La fatigue auditive qui en découle se fait sentir au moment où le travail prend fin, quand le calme succède au coup de feu du service.

> *« [Q : Quand vous sortez du travail, vous êtes dans quel état physique et mental ?] Alors fatigué des fois du bruit. Dans le bruit que font les gens en discutant. Toi t'es au milieu, tu n'es même pas conscient de ce que subit ton oreille, ta tête, si elle est fatiguée ou pas, parce que toi t'es en train de faire, t'es occupé à servir des salades, à servir le vin et les clients. Quand t'arrives à la fin de la soirée et que tu dois faire la caisse, tu t'assieds et tu te dis < Ah quel silence ! > C'est tout après que ça se passe, le moment avant c'est difficile de prendre vraiment conscience de ce qui se passe, tu ne le sens pas vraiment. Autrement, tu me demandes si je suis fatigué ? Oui toujours. » (Gianni)*

Interrogé·e·s sur la pénibilité de leur travail, beaucoup ont répondu *s'être habitué·e·s* au bruit, au climat de stress et d'urgence, à rester debout toute la journée, à la nécessité de se déplacer sans arrêt. Il existe vraisemblablement une forme d'accommodation et une intériorisation progressive des contraintes physiques de cette activité. Une explication possible tient au fait que face à des conditions de travail identifiées comme pathogènes, sources de risques pour la santé physique et psychique, les salarié·e·s opèrent un déni

de la pénibilité du travail qui prend la forme d'une « censure mentale » plus ou moins inconsciente (Gollac et Volkoff, 2006).

> *« [Q : Par rapport au cadre de travail, le fait d'être toujours dans le bruit, dans le stress, dans les odeurs, ça ne vous dérange pas ?] Non, on n'y pense pas, je crois. Je crois que mieux vaut ne pas y penser ! [Q : Mais ça peut peser à la longue, non ?] Moi je crois que le jour où c'est trop pénible pour moi j'arrête. […] [Q : Et le fait que ça soit pénible physiquement ?] Non plus, je n'y pense pas. […]. De toute façon on n'a pas le choix. Et je rencontre souvent des gens qui travaillent dans un bureau, ils se fatiguent mentalement et ils sont aussi des fois bien fatigués. Moi au moins, la fatigue je ne la sens pas quand je suis au travail. » (Christine)*

Cette « tolérance paradoxale à des conditions de travail très dures » (Gollac et Volkoff, 2006) se construit dans le temps. Les références fréquentes au temps d'apprentissage et aux débuts dans le métier ne laissent aucun doute là-dessus. Cette période met le corps à rude épreuve, l'éprouve et le blesse. Ces atteintes corporelles sont le point de départ de la mise en place de stratégies individuelles et collectives, nécessaires pour tenir dans le métier. À l'instar de ce que Laperrière, Messing et Bourbonnais (2010) mettent en évidence dans une étude canadienne consacrée à l'analyse ergonomique du travail des serveuses de restaurant, j'ai relevé dans ma population l'existence de stratégies d'économie du corps, dont une consiste à organiser le travail et à hiérarchiser les priorités de manière à réduire au maximum les déplacements inutiles.

> *« Y a tout ce qui vient dans la pratique, la vitesse, la rapidité, pis au lieu de faire trois trajets, faut que tu calcules pour en faire qu'un, et puis aller servir deux ou trois tables en même temps. Tu apprends ça, parce qu'au début tu ne réfléchis pas comme ça parce que tu t'en fous quand tu fais des pas, mais après quand tu commences à sentir la fatigue, tu te dis < ah ouais, je prends un plateau >. » (Tariq)*

Apparaît ici l'autre versant de la liberté de mouvement évoquée toute à l'heure, puisqu'on voit qu'elle est couplée à une contrainte de déplacement. Dans ces circonstances, des arrangements au sein de l'équipe de travail sont monnaie courante pour réguler l'état de fatigue ou de stress des un·e·s et des autres. En dépit de ces stratégies de ménagement, la pratique de cette activité à long terme porte atteinte à la santé. Sur le sujet, ni les hommes, ni les femmes n'opèrent de déni et la plupart verbalisent la difficulté, voire l'impossibilité à exercer cette activité sur l'ensemble d'une vie active. Le témoignage de celles et ceux présent·e·s dans le métier depuis de

nombreuses années donne à voir l'usure physique engendrée par l'exercice durable de cette activité. Celle-ci se traduit notamment par l'apparition de maladies dont l'origine professionnelle ne fait aucun doute, mais qu'il s'avère extrêmement difficile de faire reconnaître comme maladie professionnelle[62] tant la dénégation du lien entre santé et travail reste forte.

> *« Je vais me faire opérer des varices à la fin de l'année. Et ça, c'est à cause du job quoi ! Y a la scoliose, les cervicales, tout. [Q : Est-ce que vous arrivez à le faire reconnaître comme maladie professionnelle ?] Non, c'est maladie normale [il rigole]. Et, on est en Suisse en plus. C'est même encore plus d'histoires. Moi je suis allé voir le gars, comme il m'opère des varices, en fait il enlève trois petits trucs en fait. Et les assurances remboursent juste l'opération des varices, mais pas les trois petits trucs. En fait, il faudrait le faire en deux fois, pour que ce soit remboursé. Alors, il m'a dit : - Je vais te faire un prix, une participation. Bon, il a été sympa, je lui ai dit : - Moi je suis serveur. Même la participation de deux-cents francs, si pour vous c'est rien, pour moi, c'est énorme. Par contre le gars, il a été sympa. J'ai dit : - Je ne comprends pas l'assurance, ça va leur coûter plus cher de faire deux fois une opération. […] Moi j'ai une hernie discale, j'ai des becs de perroquet, en fait tout ça, c'est aussi à cause du boulot. » (François)*

Cette conscience aiguë des atteintes durables à la santé engendrées par le travail donne lieu à diverses stratégies sur lesquelles je reviendrai dans la partie consacrée aux mobilités professionnelles, notamment celle qui consiste à construire les conditions d'une possible reconversion professionnelle.

5.2. Les contraintes temporelles

Outre la dimension physique de l'activité, les contraintes liées au temps de travail sont un des plus importants facteurs de pénibilité du travail cités par les personnes rencontrées. Plusieurs éléments comme la durée du travail trop longue, la modalité des horaires coupés, la flexibilité et l'imprévisibilité du temps de travail et la disponibilité

[62] Selon l'article 9 de la loi fédérale sur l'assurance accidents (LAA) « sont réputées maladies professionnelles les maladies dues exclusivement ou de manière prépondérante, dans l'exercice de l'activité professionnelle, à des substances nocives ou à certains travaux. Le Conseil fédéral établit la liste de ces substances ainsi que celle de ces travaux et des affections qu'ils provoquent. Sont aussi réputées maladies professionnelles les autres maladies dont il est prouvé qu'elles ont été causées exclusivement ou de manière nettement prépondérante par l'exercice de l'activité professionnelle ».

requise sont en cause. La combinaison de ces facteurs a des incidences importantes sur la vie privée, sur la vie sociale et sur la santé des salarié·e·s. En outre, la réputation du secteur de l'hôtellerie-restauration pour ses entorses à la CCNT sur la question du temps de travail trouve une base réelle dans mes entretiens. Il ressort par exemple que la durée hebdomadaire de travail excède fréquemment les 45 heures, que le travail de nuit et du week-end ne trouve régulièrement pas de compensation, ni en temps, ni en argent, que le repos hebdomadaire sous la forme de deux jours de congé consécutifs est rare, ou encore que les salarié·e·s sont informé·e·s souvent tardivement de leur horaires de travail, lesquels même une fois établis restent constamment sujets à modification. Face à ces différents constats issus des données empiriques, il s'agit maintenant d'aborder plus en détail les facteurs de pénibilité liés au temps de travail et aux horaires des serveuses et des serveurs, et voir comment sont perçues ces conditions particulières de travail par les salarié·e·s.

5.2.1. Les horaires atypiques

Le lot du personnel de la restauration est d'être astreint à des horaires atypiques, flexibles, de longue durée et à un travail du soir et de nuit. Mais de quel atypisme horaire parle-t-on ? La notion d'horaires atypiques fait référence à l'écart à la norme qu'ils représentent par rapport à un modèle de travail diurne, en horaires réguliers et avec un repos du week-end (Beaud et al., 1990). Toutefois, les salarié·e·s de la restauration appartiennent à une catégorie professionnelle qui n'a vraisemblablement jamais connu le modèle d'emploi fordiste, ni autrefois, ni aujourd'hui. Aussi, se contenter d'une définition par la négative en parlant d'atypisme se révèle insuffisant pour cerner la spécificité des modalités horaires atypiques propres à la restauration traditionnelle.

Dans ce milieu professionnel, l'atypisme est très répandu et apparaît notamment sous la forme des horaires coupés. Cette modalité horaire relève d'un temps de travail journalier réparti sur deux plages horaires et entrecoupé d'une pause. Concrètement, cela signifie que le personnel prend son service à 11 h et termine une fois que sont partis les derniers clients du midi. Après une courte pause, il doit être de retour en début de soirée pour prendre la relève de la personne en horaire de jour qui termine sa

journée. Cet horaire comprend donc essentiellement le service des repas de midi et du soir et prend fin, soit au terme du service du soir, soit lors de la fermeture de l'établissement. Dans mon échantillon, 22 personnes sur 31 effectuent plus ou moins régulièrement un horaire coupé. Cette modalité horaire concerne donc la majorité des personnes rencontrées. Les autres, des femmes essentiellement[63], travaillent selon un horaire de jour calqué sur le modèle fordiste du temps de travail. Cet horaire débute le matin avec l'ouverture du restaurant, comprend le service du repas de midi (12 h-14 h) et se termine en fin d'après-midi (16 h ou 18 h). La majeure partie du temps de travail est ici dévolue au service des boissons (cafés et apéritifs le matin et l'après-midi). Souvent qualifié de continu, cet horaire s'effectue pratiquement sans pause, hormis une demi-heure d'arrêt consacrée au repas, généralement pris avant le service de midi. Les personnes affectées à l'horaire de jour travaillent seules l'essentiel de la journée, la coprésence avec les collègues en horaire coupé se limitant à la période du service de midi.

Cette diversification des temps de travail individuels tient à une stratégie de gestion du personnel adoptée par les employeurs qui vise à ajuster le volume de la main-d'œuvre au flux différencié de la clientèle selon les moments de la journée. En règle générale, le service d'un restaurant est assuré par un personnel composé d'une personne qui travaille en horaire de jour de manière fixe et d'une équipe qui travaille en horaire coupé. Cette situation tient probablement en partie au fait qu'en Suisse, rares sont les établissements qui offrent un service de restauration en continu. Les restaurants proposent essentiellement des repas sur deux plages horaires, soit entre 12 heures et 14 heures et entre 19 heures et 22 heures. Dans un objectif de réduction des coûts, les employeurs combinent alors l'horaire coupé et l'horaire de jour au sein de leur personnel.

5.2.2. Les méfaits de l'atypisme horaire

Penchons-nous maintenant sur le vécu des formes d'atypisme horaire auxquelles est astreinte le personnel de service, en particulier les horaires coupés qui vont de pair avec le travail de nuit. Les récits des interviewé·e·s autour de cette question s'articulent

[63] J'aborderai cet aspect de manière détaillée dans la troisième partie de l'analyse, chapitre 1. Le « sexe » des horaires de travail

principalement autour de leurs incidences négatives sur la vie privée, sur la vie sociale et les loisirs, et sur la santé.

Travailler en coupure est à la fois très chronophage en raison du nombre d'heures travaillées, du nombre d'heures passées dans l'établissement (souvent supérieures à dix heures), mais aussi parce que cette modalité horaire transforme le temps libéré en « temps capté », donnant l'impression d'être au travail du lever au coucher. Les repas de midi et du soir sont par exemple pris sur le lieu de travail, en début de service, lors d'une pause de 30 minutes. Ces temps ne sont pas comptabilisés comme des heures de travail, quand bien même le personnel doit rester à disposition des clients.

> *« Où j'étais avant, pendant ma pause à manger, je me levais cinq ou six fois ! Si c'était pas le téléphone, c'était le patron, si c'était pas le patron, c'était le client. Pour finir, je jetais la nourriture. On n'aime pas le faire, mais quand on est à la table, c'est pour manger, pour être tranquille. » (Alberto)*

Le temps de pause entre deux services d'une durée maximale de trois ou quatre heures ne s'apparente pas à du temps libre, mais à du « temps dégagé dans la journée », ce qui est sensiblement différent (Beaud et al., 1990 : 115). La distance qui sépare le lieu de travail du lieu d'habitation ne laisse souvent pas suffisamment de temps aux serveuses et aux serveurs pour rejoindre leur domicile. Ils/elles sont alors contraint·e·s de rester a proximité de leur lieu de travail, ce qui allonge considérablement la journée de travail. C'est ainsi qu'une interviewée tente de se reposer à la piscine publique, qu'un autre trouve « refuge » chez des amis ou profite des terrasses, ou encore qu'un troisième occupe ses après-midi en faisant un peu de sport. Dans tous les cas, cet espace temporel est contaminé par la préoccupation du retour au travail.

> *« Ce qui me gêne en ce moment, mais j'espère m'adapter, c'est que je fais des horaires coupés. Toute la restauration en général est comme ça. Sauf que j'ai eu la chance pendant des années, d'avoir un seul horaire. On faisait neuf heures par jour, mais c'était d'un trait. Il y avait deux horaires, bon c'était une petite maison, c'était six personnes. Pendant des années, on a ouvert à 5 h, donc je me levais quand même à 4 h du matin pour traverser la ville et être là à 4 h 45 au plus tard. Mais c'était continu jusqu'à 15 h, ou alors l'horaire du soir, c'était 11 h - 22 h. Donc pendant des années, j'ai travaillé comme ça, et ça c'était formidable parce qu'il vous restait du temps. Là, c'est des horaires coupés. Je ne travaille pas plus qu'avant, mais la journée est énorme ! Parce que pour moi, elle va du matin jusqu'à 2 h du matin. Hier quand je suis rentrée, j'ai été au lit à 2 h 30 du matin. Ce matin, j'ai commencé à 11*

> *h, donc la nuit est assez courte si vous voulez, et la journée est longue, mais je travaille pas plus d'heures. […]. Cette nuit j'ai dormi cinq heures, c'est court pour une longue journée de travail, parce qu'on fait des kilomètres quand même. Donc là, j'ai fait 11 h-14 h 30, pas tout à fait aujourd'hui parce que les gens ont mangé vite et sont partis vite, mais des fois, ça peut être jusqu'à 15 h, et j'étais au bar, donc j'ai pu me libérer, j'avais pas des clients qui traînent. Euh… Je suis libre jusqu'à 17 h 30, on reprend à 17 h 30, mais cet espace d'heures il est perdu. […]. Il est perdu parce que, quoi que je fasse, ou que j'aille, bon hier je suis rentrée plus vite, j'ai pu faire un peu de repassage parce que j'avais beaucoup de choses à faire à la maison… Je suis partie à 13 h 30, et je suis sortie de la maison à 17 h… […]. Mais c'est de l'espace où on regarde tout le temps la montre, parce qu'on a peur de ne pas être à l'heure ou quelque chose comme ça. » (Olga)*

De plus, la modalité horaire des coupures a des répercussions néfastes sur la vie privée des serveuses et des serveurs. Beaucoup déplorent la difficulté à entretenir des relations affectives ou conjugales durables avec des gens qui n'appartiennent pas à leur milieu professionnel, ainsi que l'impossibilité de construire ou d'entretenir une vie de couple et/ou de famille harmonieuse parallèlement à leur métier. Ainsi la vie privée en prend un coup et l'importante proportion de personnes célibataires ou divorcées dans ma population est en très probablement le signe. La surreprésentation des femmes parmi les personnes qui ne vivent pas en couple tient très certainement au poids de l'articulation travail-famille et des charges domestiques qui pèsent sur elles. Dans ce métier, il semble que la synchronisation des différentes temporalités sociales qui incombe aux femmes soit si difficile à réaliser qu'elle les pousse au célibat ou à ne pas faire d'enfant. Les jeunes femmes qui ne sont pas mères disent d'ailleurs ne pas concevoir continuer à exercer leur métier lorsqu'elles fonderont une famille tant celui-ci empiète sur la vie privée. Et les serveuses plus âgées justifient leur « carrière » dans la restauration précisément par le fait de ne pas vivre en couple et de ne pas avoir eu d'enfant.

La vie sociale et les sociabilités hors travail pâtissent également de l'énorme disponibilité que demande le métier de serveur/serveuse et les horaires atypiques qui lui sont associés. Travailler en décalage avec le reste de la société rend ardu l'entretien de relations amicales avec des personnes extérieures à la restauration. On note à ce propos que l'entrée dans le métier coïncide avec un déclin des amitiés antérieures et un transfert des sociabilités sur les pairs.

« Voilà, la seule chose qui n'est pas bien dans la restauration, c'est qu'on travaille le matin et le soir. C'est vraiment très difficile, déjà pour la vie privée avec le conjoint. [Q : Et si on vous proposait un horaire continu ?] J'accepte ! Parce que c'est la meilleure chose. Imaginez, moi ça fait 18 ans que je suis dans la restauration. Moi je ne pouvais jamais sortir avec mes amis en même temps qu'ils sortaient eux. Parce que c'est vendredi samedi, et vendredi samedi dans la restauration, c'est les jours où on a le plus du monde. C'est vraiment très difficile d'avoir congé. Et nous qui sommes dans la restauration, on arrive toujours à la fin de la soirée. Vous arrivez à une heure du matin, ils ont déjà passé un très bon moment ensemble, ils ont bu, ils rigolent de plein de choses. Et vous vous arrivez < je suis là moi !> et vous êtes tout perdu. Moi j'ai ressenti ça à 18 ans. Quand je venais rejoindre mes amis, toi t'es à côté tu demandes ce qui s'est passé, ce qu'il y a, et pis là t'es perdu. Et après, tu te fais un autre entourage de vie, t'es davantage avec des gens de la restauration. » (Mirko)

Comme le note Triby (2004 : 31), « l'impression d'être décalé par rapport aux autres actifs est ressentie de façon d'autant plus forte que ce décalage empêche d'avoir une vie familiale extérieure normale et tend à inciter, […], à reporter sur les salariés de la maison ce besoin de faire cercle, de partager de l'intime. […] il y a une tendance à transférer sur le collectif de travail un désir de famille, de *familiarité*, difficile à satisfaire à l'extérieur, et prolongement *naturel* de l'activité professionnelle ». Nous verrons dans le chapitre consacré aux relations entre collègues que cet investissement des sociabilités sur le lieu de travail vaut davantage pour les personnes célibataires et sans enfant.

L'attitude et la perception des salarié·e·s à l'égard de ces conditions de travail qui les placent en décalage par rapport au reste de la société et en marge des cercles de sociabilité, n'est cependant pas toujours négative ; elle varie considérablement selon les enquêté·e·s. De manière générale, on peut dire que l'accommodation est d'autant plus grande que les obligations extérieures sont faibles (Beaud et al., 1990). En d'autres termes, il est plus facile de s'adapter aux horaires atypiques pour les personnes célibataires, jeunes et vivant seules. La situation se révèle bien plus compliquée pour les femmes qui doivent composer avec la présence d'un conjoint, d'enfants et des charges familiales et domestiques qui en découlent. En outre, s'il existe une possibilité théorique d'avoir du temps libre et des loisirs lorsqu'on travaille en horaire coupé ou seulement le soir, par exemple l'après-midi entre deux services, sa concrétisation est rare. Pour ces serveuses et serveurs, non seulement le temps libéré est moindre du fait de la durée de travail, mais surtout, la fatigue qui découle du travail ne laisse que peu d'énergie pour

entreprendre quoi que ce soit, avec pour conséquence une restriction importante des activités de loisirs. La majeure partie des personnes interviewées affirme consacrer l'essentiel du temps libéré au repos, à la récupération et aux tâches domestiques. Sur ce point, les inégalités hommes femmes sont criantes : les mieux lotis sont les hommes qui vivent en couple. Déchargés des tâches domestiques, ce sont eux qui ont le plus de loisirs. Mis côte-à-côte, les récits de Miguel 40 ans, père de famille divorcé qui vit en couple, et celui Bernadette, mère de famille divorcée qui vit seule avec ses deux enfants, donnent à voir cet « usage sexué du temps » hors travail (Terssac, Flautre, Le Feuvre, Thébault et Thoemmes, 2000) .

> *« [Q : Une fois le service terminé, vous rentrez chez vous et vous faites quoi ?] Je fais du sport et je me repose et je rentre chez moi. [Q : Et qui fait le ménage, les courses ?] Non, avant oui, maintenant j'ai une compagne. C'est ma fiancée, pas fiancée mais compagne, on vit ensemble. […]. Maintenant je ne fais rien ! [Q : Et pourquoi ?] Non, je fais à manger le week-end. J'aime bien faire à manger, c'est un plaisir de faire à manger, je sais faire à manger, et je fais à manger. Mais à part ça, je ne fais rien ! Je ne passe pas l'aspirateur... [Q : Ça a été décidé entre vous ?] Non, j'ai dit : - C'est comme ça ! […]. Mais je ne passe pas l'aspirateur, je ne passe pas la poussière parce que je me suis dit : - Y a ma fille qui peut le faire, pis y a elle qui peut le faire aussi, pis y a son fils aussi qui peut le faire. […]. J'ai discuté avec elle et je lui ai dit : - C'est pas juste, mais… C'est comme ça ! [Q : Donc vous consacrez votre temps à vos loisirs ?] Oui, là je vais voir, si Monika va bien (sa fille est malade ce jour-là), après je vais faire le vélo. Je prends mon vélo, je vais faire le tour à Morges, Lutry. J'aime bien le vélo. » Miguel)*

> *« Quand j'ai congé, je dirais sincèrement que je me repose aussi. Étant donné que je me suis déjà fait opérée deux fois des varices, pour moi c'est mes jambes qui me font le plus souffrir. Donc je me repose, et j'aime bien rester à la maison, tranquille. Je m'occupe de la maison, je ne vois personne. » (Bernadette)*

Comme le suggère l'extrait de Bernadette, la santé des salarié·e·s n'est pas non plus épargnée par les modalités horaires qui impliquent de travailler jusqu'à une heure tardive dans la nuit. De nombreuses études ont mis en évidence les effets néfastes du travail de nuit sur la santé (Messant-Laurent, 1993 ; Weibel et Brandenberg, 2010). Pour leur part, les salarié·e·s évoquent de manière récurrente le manque de sommeil, l'impossibilité de récupérer, les difficultés d'endormissement et le décalage avec les rythmes biologiques imposés par les horaires coupés et nocturnes. A noter enfin que

travailler le soir dans un débit de boissons peut être potentiellement dangereux pour la santé, en raison de l'accès permanent à des substances addictives telles que l'alcool.
En dépit de tout ce qui vient d'être évoqué, la prise de position du personnel de service à l'égard des horaires coupés, du travail de nuit et du week-end n'est pas exempte d'ambivalence. D'abord, certaines personnes, notamment les plus jeunes et les célibataires sont relativement satisfaites de ces modalités horaires, plus particulièrement du travail du week-end et du soir. Les avantages mis en avant se rapportent notamment à la possibilité de profiter des infrastructures commerciales, administratives et sportives en période de faible affluence, c'est-à-dire en journée et en semaine. Il est en outre possible que des stratégies de légitimation d'une situation imposée puissent entrer en jeu. Il s'agit alors de voir si « […] les salariés acceptent, tolèrent ou choisissent ce type de travail » en gardant à l'esprit que « c'est bien souvent compte tenu d'un certain nombre de contraintes que l'on est amené à *préférer* ou à *choisir* quelque chose, à savoir le compromis évalué comme le moindre mal » (Beaud et al., 1990 : 106). Des éléments d'explication d'une attitude a priori paradoxale à l'égard des horaires coupés qui cumulent des inconvénients majeurs, seront amenés dans un chapitre ultérieur où je montrerai que les différentes modalités horaires n'impliquent pas forcément le même travail du point de vue de son contenu et de son prestige. Nous verrons ainsi que l'horaire continu est jugé moins attractif, car il implique le service d'une clientèle essentiellement composée d'habitués et parce qu'il recouvre une courte intervalle de deux ou trois heures consacrées à la restauration, les autres étant dévolues à des tâches ménagères et au service des boissons, un travail plus ingrat, plus monotone et aussi moins rentable, laissé le plus souvent aux femmes.

5.2.3. Un temps de travail long

À côté de l'atypisme horaire, il convient d'évoquer la question plus générale de la durée du travail, souvent très longue « endurée » par les serveuses et les serveurs, quel que soit l'horaire effectué. Le nombre d'heures de travail hebdomadaires réalisées par les interviewé·e·s s'approche des 45 heures. Les chiffres de l'OFS (2000) confirment cette tendance puisque 15 % du personnel de service en hôtellerie-restauration qui travaille à plein temps réalise une durée hebdomadaire de travail égale ou supérieure à 46 heures.

Comme l'explique Laura qui travaille en horaire continu, le nombre d'heures réalisées dans une journée est élevé et ces heures s'enchaînent pratiquement sans pause.

> *« […] Le samedi, je travaille de 8 h à 19 h, tu te rends compte ! Avec une demi-heure de pause, mais même pas, je ne peux jamais prendre plus que 15 minutes. Je mange debout. Tu vois c'est 11 h de travail, mais c'est vraiment... Je rentre, je prends ma douche, j'ai pas envie de sortir moi ! » (Laura)*

Les salarié·e·s en horaire coupé bénéficient d'une pause entre les deux services, mais leur journée de travail commence dans la matinée pour se terminer tard dans la soirée, voire dans la nuit. Ainsi, que l'horaire soit continu ou en coupure, la longue durée du travail est un facteur important de pénibilité. À cela s'ajoutent les fréquentes heures supplémentaires effectuées par tou·te·s les salarié·e·s, autant pour réguler la charge de travail et ne pas en laisser trop aux collègues qui prennent le relais, que pour répondre à une demande qui ne se laisse pas enfermer dans un créneau horaire bien défini. Par ailleurs, toutes mes enquêté·e·s travaillent à temps plein, ce qui peut être un facteur supplémentaire de pénibilité. Ce constat ne reflète pas la situation de la branche en matière de taux d'activité puisqu'en 2008, la part des emplois à temps partiel dans la restauration vaudoise s'élevait à 34,5 % (SCRIS, 2010), un chiffre proche de celui qui prévaut dans le secteur des services. Plusieurs pistes d'interprétation peuvent être mobilisées pour expliquer la prévalence du temps plein chez mes interviewé·e·s. On peut d'une part supposer que le travail à temps partiel est plus répandu dans les formes de restauration de type tea-room, snack-bar, cantines et traiteurs. D'autre part, les stratégies de gestion de la main-d'œuvre des patrons de restaurant semblent relever d'une combinaison de plusieurs formes de flexibilité : une flexibilité externe numérique qui se traduit par le recours à des « extras », une main-d'œuvre saisonnière ou intérimaire composée essentiellement de jeunes, de femmes et d'étudiant·e·s employés à temps partiel pour faire face aux périodes plus chargées, combinée à une flexibilité de l'emploi à temps plein du personnel fixe, par le biais des heures supplémentaires. Enfin, les personnes que j'ai rencontrées sont bien souvent célibataires, divorcées et/ou à la tête d'une famille monoparentale. La faiblesse des salaires les pousse très probablement à chercher un emploi avec un taux d'activité maximal. Si beaucoup n'ont pas d'autre choix que de travailler de longues heures, certains se l'imposent plus ou moins volontairement, notamment les serveuses et les serveurs dont le salaire comprend un intéressement au chiffre d'affaires réalisé individuellement. Les entretiens révèlent que

ce mode de rémunération incite à rechercher des horaires longs et des heures supplémentaires**,** car si le travail en alternance, de nuit ou du soir n'est pas majoré comme il se devrait, en revanche, plus le nombre d'heures effectuées est élevé, plus le salaire augmente.

> *« [Q : Et en moyenne, combien d'heures par semaine vous faites ?] Ça dépend, si je fais les deux, ça fait beaucoup. Bon si je fais que le bar, on arrive à 42 heures, mais si je fais avec le service, on arrive facile à 60 heures. [Q : Par semaine, ça fait beaucoup, non ?] Oui, mais ça fait plus pour moi aussi ! [Q : Mais vous êtes pas fatigué ?] Ouais, mais bon, fatigué oui, vous donnez, pis vous recevez, c'est tout. Moi, hein, je vous dis, mon collègue il est au bar, il reçoit 2'400 CHF net et moi j'ai reçu 3'300 net, ça fait quand même une petite différence, hein ? Pour avoir quoi une semaine et demie, bon ça fait deux mois que je fais le bar, avant je faisais que le service. Juste en ayant fait trois ou quatre heures de plus par jour, je l'ai fait, ça a été payé. […]. Mais ça m'arrive de travailler au service aussi les jours de congé que j'ai. [Q : Vous allez travailler quand vous avez congé ?] De temps en temps ça arrive. C'est ma décision, c'est le patron qui me propose et puis je décide. » (Leandro)*

En dépit du caractère asymétrique du contrat de travail, celui-ci comporte en principe un aspect protecteur pour les salarié·e·s, par la limitation du temps de travail qu'il impose. Par opposition, le travailleur indépendant peut sembler plus libre, mais c'est sans compter qu'il est son propore maître, sans protection contre lui-même et qu'il ne compte pas ses heures. Les serveuses et serveurs payé·e·s sur la base d'un salaire minimum relativement bas, associé à un pourcentage sur les ventes réalisées, présentent un profil hybride qui combine les inconvénients de ces deux modes d'emploi puisqu'ils/elles cumulent les contraintes d'une relation salariale et de l'indépendance.

5.2.4. Imprévisibilité et flexibilité horaire

L'extrême flexibilité du temps de travail, l'imprévisibilité horaire et l'exigence de disponibilité qui en découle sont présentées par les enquêté·e·s comme des inconvénients majeurs du métier. Comme aiment à le répéter les serveuses et les serveurs : *« dans ce travail, on sait quand on commence, mais on ne sait jamais quand on finit ! ».* Cette situation tient à plusieurs facteurs. D'abord, les plannings sont connus souvent très tardivement - le samedi pour la semaine qui suit par exemple - et sont toujours sujets à modification. Une fois au travail, il est impossible aux serveuses et aux serveurs

de connaître l'heure à laquelle ils vont terminer car c'est l'affluence de la clientèle qui dicte les horaires. Cette absence de maîtrise sur le temps de travail rend l'organisation d'une vie hors travail particulièrement complexe. Un simple rendez-vous chez le médecin pose problème. Il est aussi fréquent pour le personnel de service de se voir attribuer des congés improvisés à la dernière minute. C'est ce qui est arrivé à Valérie le jour où je l'ai interviewée. Elle travaille dans restaurant doté d'une grande terrasse qui fonctionne à plein régime en période estivale. Au service de midi, le patron a constaté que le temps était en train de se gâter pour la fin de journée, laissant présager un nombre réduit de clients pour le repas du soir. Il s'est alors contenté de lui dire qu'elle pouvait « prendre sa soirée ». De fait, Valérie s'est retrouvée en *congé forcé*. Dans certains cas, la flexibilité du temps de travail est telle qu'elle peut aller jusqu'à prendre la forme du travail sur appel. C'est ainsi que même en congé, certain·e·s serveuses et serveurs n'ont pas la garantie de pouvoir en profiter pleinement, étant susceptibles à tout moment d'être appelé·e·s pour venir travailler.

> *« Moi j'avais congé, jusqu'à 10 h je buvais mon café, je me disais < bon il ne m'appelle pas > et à 10 h 15, il m'appelait ! [Q : Quand vous aviez congé ?] Oui quand j'étais en congé. Je ne savais jamais dire non. [Q : Actuellement, vous avez combien de jours de congé par semaine ?] Deux, mais pas à la suite. [Q : Et avant ?] Où j'étais avant, je me disais < j'ai quatre jours de congé, je vais aller à Evian avec mon fils à l'hôtel >. J'étais en train de manger pis la directrice elle venait et me disait : - Alberto, demain tu dois venir ! » (Alberto)*

Dans les autres secteurs, le travail contraint est d'autant mieux accepté qu'il autorise du temps « libre ». Dans le service en restauration, le travail contraint n'est pas délimité dans le temps ; il se transforme en une véritable *peau de chagrin*, susceptible en permanence de se réduire ou s'allonger. En retour, le « temps libéré », ou plus exactement le « temps capté », devient à son tour variable.

Au final, différents facteurs concourent à la pénibilité du travail. Les tâches effectuées et les postures qu'elles requièrent sollicitent fortement le corps et s'exercent dans des conditions environnementales éprouvantes pour la santé des salarié·e·s. Les horaires atypiques de travail allongent la journée de travail et sont à l'origine d'une désynchronisation des temps sociaux qui porte atteinte à la santé et qui engendre un grand nombre de problèmes d'organisation au niveau de la vie pratique, de la vie sociale

et de la vie familiale. Ces horaires entraînent également une fatigue considérable qui contamine le temps hors travail, lequel devient un temps essentiellement consacré à la récupération et aux obligations domestiques et/ou familiales. Enfin, le fait que ce métier s'exerce majoritairement à plein temps et requiert souvent de faire des heures supplémentaires accroît encore la pénibilité du travail.

DEUXIEME PARTIE : LES RELATIONS DE TRAVAIL AU SEIN DU RESTAURANT

1. LES RELATIONS ENTRE COLLEGUES[64]

1.1. L'importance des collectifs de travail informels

La question des relations entre collègues et des collectifs de travail a jusqu'ici occupé une place relativement conséquente dans la recherche en sociologie du travail. Le courant marxiste s'y est notamment intéressé, mais l'attention a moins porté sur le collectif ouvrier en lui-même que sur les rapports de force en jeu dans la lutte contre le patronat. Dans ce paradigme, les analyses se sont focalisées sur les relations verticales entre le capital et le travail, permettant notamment de conceptualiser les notions de pouvoir, d'autorité et de rapports de force. Plus tard, la découverte, par l'Ecole des Relations Humaines, de l'importance de la qualité des relations sociales dans l'entreprise marque une avancée importante. Cependant, pour cette sociologie d'orientation managériale, l'intérêt réside moins dans le résultat en lui-même que dans son rôle déterminant dans la productivité de l'entreprise. Dans les années 1950, une première proposition de conceptualisation des interactions horizontales entre les ouvriers d'usine apparaît dans les travaux ethnographiques du sociologue américain Donald Roy (2006a). Cet auteur montre tour à tour le rôle des relations entre collègues dans le conflit avec l'encadrement, dans la limitation de la production (freinage) et dans ce qu'il appelle la lutte contre « la bête noire de la monotonie ». Son effort pionnier ouvre une perspective de recherche intéressante qui restera relativement peu investiguée par la suite. Citons tout de même Sainsaulieu (1977) qui, dans son célèbre ouvrage sur l'identité au travail, élabore une typologie des formes de lien social dans l'entreprise qui rend compte des différents modes de relation entre collègues, selon la structure organisationnelle et la situation de travail. Cet auteur montre par exemple que le modèle de la « fusion » qui prévaut chez les ouvriers contraste avec la tendance au retrait et à

[64] Une version antérieure de ce chapitre a fait l'objet d'un article intitulé: « La force des collectifs de travail dans la restauration : entre fonction sociale et impératif stratégique ». In M. Rosende et N. Benelli (Eds.), *Laboratoires du travail*. Lausanne : Antipodes, 53-66.

l'individualisme des employés de bureau. Du côté des travaux plus récents, la plupart des chercheur·e·s (Linhart, 1991 ; Dejours, 2000a ; Zarifian, 2003) se rejoignent sur le constat d'un monde du travail traversé par un phénomène de déstructuration et de dissolution des collectifs de travail, en lien avec les nouvelles formes d'organisation du travail et des pratiques managériales qui individualisent et atomisent les salariés. À titre d'exemple, le développement d'une forme de polyvalence de production entrave la formation de collectifs de travail stables, en instaurant la rotation des postes. De même, la pratique des primes individuelles « cassent » les solidarités existantes. L'individualisation des temps de travail réduit également les espaces de convivialité et contribue à l'affaiblissement des collectifs de travail en diminuant la coprésence, (Cragué, Coninck, Delahaye et al., 2006). Parallèlement, dans certains secteurs, les salarié·e·s doivent travailler davantage collectivement que par le passé : le développement du management par projet et la nécessité de communiquer qui en découle rompt avec un modèle taylorien où la dimension collective du travail se résume à une addition de travailleurs. Or, si les salarié·e·s sont formellement amené·e·s à fonctionner en équipe, ils peinent à se mettre ensemble pour autre chose que ce qui est attendu d'eux. Imposés par la hiérarchie et par l'organisation du travail, ils forment des collectifs formels, instrumentaux, sans conscience collective et sans idée de résistance. Cette situation marquée par l'isolement croissant et la mise en concurrence des salarié·e·s d'un côté, l'injonction à communiquer et à travailler collectivement de l'autre, contraste avec ce qui se joue dans la restauration traditionnelle. Les entretiens réalisés ont en effet mis en exergue l'existence de liens sociaux particulièrement forts entre les collègues d'un même établissement. L'importance de ces collectifs de travail informels dessine un univers professionnel à part du point de vue des solidarités collectives et de la consistance des relations de travail.

Outre l'intérêt d'une mise en perspective avec ce qui prévaut actuellement dans un nombre croissant d'espaces professionnels, l'existence de ces collectifs de travail peut *a priori* surprendre au regard de la faible organisation collective qui caractérise l'hôtellerie-restauration. Rappelons-le, dans cette branche, les associations de défense des travailleurs sont rares, la conscience collective peu développée et le taux de syndicalisation extrêmement bas. L'absence de restriction d'accès à l'activité, la fluctuation des salaires ou encore la précarité des conditions d'emploi affaiblissent la capacité de coalition et de mobilisation des salarié·e·s. De plus, la restauration est un

secteur d'activité marqué par une forte hétérogénéité de la main-d'œuvre et un taux très élevé de turnover ; les salarié·e·s sont extrêmement mobiles, les périodes d'emploi dans un même établissement relativement courtes et les « carrières » professionnelles discontinues. En outre, certaines modalités d'organisation du travail et de gestion de la main-d'œuvre, comme le système de rémunération différenciée selon les performances individuelles évoqué précédemment, contribuent à individualiser les situations de travail et instaurent une certaine concurrence au sein du personnel d'un même établissement. Comment alors comprendre l'émergence/la présence de collectifs informels dans un contexte où les salarié·e·s changent en permanence de place de travail, ne partagent pas les mêmes caractéristiques sociales, n'ont pas vraiment de conscience collective et ne disposent pas des mêmes qualifications qui les rattacheraient à un corps de métier ? Répondre à cette question conduit à s'interroger sur les formes prises par ces collectifs de travail, sur leurs modalités d'existence et de maintien, sur leurs déterminants et sur la nature des liens qui se tissent sur le lieu de travail, au sein de l'équipe de service d'un restaurant.

1.1.1. Une définition empirique du collectif de travail

Par souci de clarté, il convient de préciser la signification que je donne ici au terme de *collectif*. Sur la question, la littérature sociologique offre des définitions nombreuses et variées. Toutefois, la diversité des usages et des réalités auxquelles renvoie cette notion m'amène à opter pour l'élaboration d'une définition qui se fonde sur le matériau empirique récolté, plutôt que de puiser dans les acceptions existantes. Dans le souci de rendre compte le plus finement possible de qui se joue sur mon terrain, cette option me semble en effet la plus pertinente.

D'emblée, la question des relations entre collègues et de l'importance du collectif de travail est apparue centrale dans le discours des interviewé·e·s. Tou·te·s sont beaucoup exprimé·e·s pour souligner l'importance déterminante d'une bonne entente au sein de l'équipe de travail, et pour valoriser la sociabilité informelle, l'esprit d'équipe, l'entraide et la bonne ambiance de travail. Loin d'être présentés comme uniquement susceptibles d'agrémenter le travail, ces aspects sont érigés comme des valeurs centrales par les

serveuses et les serveurs, au point de constituer le premier motif de départ d'une place de travail lorsqu'ils font défaut.

> *« Ici l'ambiance de travail entre les collègues est bonne. C'est vrai que c'est fondamental, parce que si… [Q : Avez-vous déjà travaillé dans des établissements où ça se passait mal ?] Ouais, ouais j'ai travaillé dans des établissements où ça ne se passait pas bien. Moi, c'est vite vu, quand ça se passe pas bien, j'arrête tout de suite. C'est un aspect primordial, étant donné que vous avez toujours besoin de vos collègues, justement pour vous aider à amener des plats dans votre station par exemple. Donc si y pas cette solidarité, c'est très difficile. Et puis, c'est pas comme si vous êtes à une place de bureau où vous travaillez sur votre projet tout seul. Là vous êtes tout le temps [il insiste] ensemble, quoi, donc si… » (Laurent)*

En même temps qu'il confirme l'importance du collectif de travail, ce récit suggère combien le désengagement, le retrait ou l'exclusion sont problématiques. Les situations de mauvaise entente, voire de conflits horizontaux, ne sont pas rares, en revanche elles se maintiennent rarement dans la durée et se résolvent rapidement par l'abandon du poste. Ainsi, bien que toutes les personnes rencontrées s'accordent sur l'importance d'entretenir de bonnes relations avec leurs collègues de travail, tel n'est pas toujours le cas et certain·e·s demeurent, le temps de leur passage, en retrait du groupe ou en situation d'exclusion. À l'inverse, celles et ceux qui sont dans le même établissement depuis plusieurs années justifient leur ancienneté par les conditions de travail dont ils bénéficient, mais aussi et surtout par la qualité de l'ambiance et des relations avec les collègues. Une ancienneté élevée est ainsi très souvent associée à une position de forte intégration dans le collectif.

Les collectifs de travail de serveuses et de serveurs se distinguent également par la présence d' « échanges consommatoires » (Roy, 2006b), ces « interactions libres » mises en œuvre sans autre visée que le plaisir qu'elles procurent. La communication au travail n'est pas seulement instrumentale, elle fait une large place à l'humour, à la taquinerie et aux discussions privées. Les sociabilités à l'intérieur de ces collectifs informels sont fortes et dépassent très souvent le cadre du travail. Cette extension des liens à la sphère extra-professionnelle se manifeste notamment par des sorties ou des activités régulières entre collègues après le travail et/ou pendant les congés. Ces aspects renvoient en partie à la définition du « groupe primaire » ou « restreint » qui « se caractérise par des liens personnels intimes entre ses membres […] » (Gresle, Perrin, Panoff et Tripier, 1990 : 145).

Dans la réalisation du travail, le collectif de travail apparaît sous les traits d'une étroite collaboration, entendue comme l'entraide mutuelle volontaire que se portent les membres de l'équipe de service d'un restaurant. Le collectif renvoie ainsi à un groupe informel basé sur une solidarité et une participation spontanées, nullement imposées par la hiérarchie. Il implique la présence de relations de confiance, de solidarité et de respect entre les pairs. Ses frontières ne dépassent pas l'établissement, sans pour autant se confondre avec celles de l'équipe de travail. Cette forme « restreinte » de collectif suppose de la part de ses membres la conscience d'appartenir à un *nous* délimité, mais ne s'accompagne pas d'une conscience syndicale ou d'une identité collective. L'utilisation récurrente de la métaphore familiale, de même que l'emploi du « on » en lieu et place du « je » dans le discours sur le travail, sont révélateurs de ce sentiment d'appartenance au collectif.

Prenant le parti d'une conception dynamique des relations sociales dans l'entreprise, il me faut encore insister sur la contingence des collectifs dans la restauration et leur caractère éphémère, en gardant à l'esprit que les relations entre collègues de travail ne donnent pas toujours lieu à des interactions harmonieuses. Les serveurs et les serveuses n'occupent pas tou·te·s la même place dans les configurations collectives, et il est à cet égard important de souligner que certaines personnes se situent en marge du groupe. Ces positions ne sont pas figées ; elles rendent compte de la relation entretenue au collectif au moment où j'ai rencontré les interviewé·e·s. Quoi qu'il en soit, ces collectifs de travail ont une dimension conflictuelle qu'on ne peut passer sous silence. Roy (2006a) avait déjà insisté sur le caractère erroné d'une vision du collectif de travail comme entité stable et homogène en mettant en évidence le fait que le groupe est toujours traversé par des arrangements divers et des conflits. Au vu des différentes formes de conflit possibles dans un restaurant et de leurs sources multiples, cette question mérite quelques précisions. L'analyse systématique du corpus d'entretiens conduit à distinguer différentes formes de conflits, dont certaines participent à réguler le fonctionnement de l'équipe et sont garantes de sa cohésion, quand d'autres mettent en cause la participation et l'intégration au collectif de travail. Le premier type de conflit peut être illustré par ce qui se passe au moment du « rush ». On l'a vu, ces pics d'affluence donnent lieu à de fréquents conflits entre la cuisine et le service, de même qu'au sein du personnel de salle. La rivalité évoquée précédemment entre les serveuses/serveurs et les cuisiniers n'est pas étrangère à ces tensions, mais il y a autre

chose. La pression qui pèse sur tout le personnel du restaurant au moment du coup de feu crée un terreau propice à la dégradation de la qualité des interactions. Le « rush » instaure ainsi des circonstances particulières qui sont susceptibles de transformer les relations à l'intérieur d'un groupe. Les conflits qui éclatent peuvent alors être plus ou moins forts, mais ont la particularité d'être ouverts, ponctuels et limités dans le temps, puisqu'ils prennent généralement fin au moment où la tension du service s'estompe.

> *« [Notre équipe] c'est une équipe moyenne, hein ! C'est-à-dire qu'il y a assez de conflits ! [Q : Assez de conflits ?] Ah oui, y en a toujours des conflits ! [Q : Mais ils sont liés à quoi en général ?] Oh, c'est lié au stress du service. Des fois ça pète pendant un service, puis après le service, c'est oublié hein ! C'est obligé ! » (Laurence)*

Le principal facteur responsable de ces tensions, c'est le stress et l'urgence avec lequel doivent composer tous les salarié·e·s du restaurant. Les violentes interactions qu'il peut générer entre les membres du service ne remettent toutefois pas en cause la cohésion de l'équipe et l'existence du collectif de travail. Tou·te·s les serveuses et les serveurs s'accordent pour dire que ces *coups de gueule* font partie intégrante du travail. Ainsi, sous cette forme, le conflit peut être présent, sans entraver la bonne entente entre collègues et sans menacer l'unité du groupe.

D'autres conflits engagent par contre plus sérieusement la qualité des relations interpersonnelles. Les modalités de l'organisation du travail peuvent notamment être source de tensions ou de conflits latents entre les salarié·e·s. Une rémunération avec participation au chiffre d'affaires réalisé individuellement peut contribuer à instaurer une certaine concurrence entre les différents membres de l'équipe de service.

> *« Dans la restauration y a des collègues qui, comme on est au pourcentage, vont toujours vouloir prendre les gens de leur côté. […] Quand les gens arrivent et disent : - On est trois ou quatre. Il va dire : - Mettez-vous là ! Et c'est de son côté. Ça, c'est pas correct. Moi quand y a un client, je le mets ni dans mon côté, ni dans le sien, ils peuvent choisir une table qui est libre où ils veulent. Sauf s'ils sont sept ou huit alors je vais chercher pour eux l'endroit le plus tranquille. » (Zoran)*

Dans un métier où les salaires sont bas, la perspective d'augmenter ses gains matériels est légitime, mais les stratégies élaborées au détriment des collègues entraînent des tensions. Le système de caisse et de pourboires individuels est également susceptible d'attiser les rivalités au sein de l'équipe de service. Cobble (1991 : 43) note à ce propos que « si le pourboire confère une certaine autonomie dans le travail de service, il

promeut l'entrepreneuriat individuel et les comportements compétitifs, et étouffe les élans collectifs »[65]. Une manière d'y remédier consiste à instaurer le principe d'une caisse unique commune et le partage des pourboires. Douze serveuses et serveurs de mon échantillon expérimentent cette modalité, or ce qu'elles en disent ne va pas toujours dans le sens d'une limitation des conflits. Il y a celles et ceux qui y trouvent leur compte et qui en sont satisfait·e·s. D'autres personnes ne trouvent cependant pas juste de devoir partager le fruit de leurs efforts avec leurs collègues et sont persuadées qu'elles obtiendraient davantage de pourboires si elles avaient leur propre caisse. Le sentiment d'un écart entre contribution et rétribution est vécu comme injuste, non pas parce que d'autres collègues reçoivent plus de pourboires (ce qui n'est pas le cas), mais parce que certain·e·s touchent la même chose et en feraient moins. Pour emprunter à la terminologie de Dubet (2006), ce système promeut, sous le couvert d'une égalité formelle, une forme d'*égalité injuste* par entorse au principe méritocratique. Un autre aspect pointé du doigt par les serveuses et les serveurs est celui des erreurs de caisse plus fréquentes engendrées par une bourse commune et des problèmes posés par cette forme d'autogestion collective. Habituellement, chaque salarié·e possède sa propre bourse, gère son fonds de caisse (très souvent constitué par l'argent personnel), l'argent du restaurant et ses pourboires. C'est en ce sens que Paules (1991) qualifie les serveuses qu'elle a étudiées de « micro-entrepreneures », car gains et pertes sont affaire individuelle. Cette responsabilité est d'ailleurs valorisée par les interviewé·e·s comme une forme d'autonomie. À l'inverse, le système de caisse commune aurait pour effet de déresponsabiliser les employé·e·s, et surtout, d'envenimer les rapports de travail en favorisant la suspicion des collègues lorsque surviennent des manques d'argent dans la bourse.

En résumé, l'analyse montre que chaque établissement héberge un collectif de travail informel plus ou moins consistant, mais que tou·te·s les serveurs et serveuses n'occupent pas la même place dans le groupe : certain·e·s sont fortement intégré·e·s à l'équipe, d'autres témoignent d'un investissement limité et se contentent d'entretenir des rapports cordiaux avec leurs collègues, d'autres encore restent en marge ou sont exclu·e·s du collectif de travail. Se dégagent alors des positions différenciées dans ces configurations collectives localisées et l'analyse de ces positions respectives éclaire

[65] Traduction par mes soins de « Although tipping permitted a certain amount of autonomy in service work, it also fostered individual entrepreneurship, competitive behavior, and dampened the ardor for collective effort ».

différentes dimensions du collectif qui permettent de fonder empiriquement ma définition.

1.1.2. Les différentes facettes du collectif

En cherchant à dégager les fondements d'une bonne entente entre pairs, à repérer les espaces de construction du collectif et à identifier les facteurs qui favorisent la constitution des liens (ou leur délitement), l'analyse a mis en exergue différentes facettes des collectifs de travail dans le service en restauration, notamment les fonctions particulières qu'ils remplissent pour leurs membres. L'argumentation qui suit s'applique à montrer que ces collectifs informels de travail représentent une ressource sociale et un support socio-affectif important pour les serveuses et les serveurs d'un restaurant, leur permettant notamment de supporter collectivement des conditions de travail difficiles, et leur offrant la possibilité de nouer des relations amicales sur le lieu de travail. Les collectifs de travail possèdent également une dimension plus instrumentale et jouent un rôle stratégique dans la réalisation du travail, compte tenu de la nécessité de travailler en équipe. Enfin, ils sont particulièrement importants dans la socialisation professionnelle des novices et fonctionnent comme une instance normative de régulation du travail.

1.1.2.1. Une source de sociabilité

On sait que certaines conditions de travail spécifiques comme le travail de nuit ou du week-end encouragent le resserrement des liens dans l'entreprise (Messant, 1993). De plus, on l'a vu, une bonne partie des enquêté·e·s est soumise au régime des horaires coupés, ce qui les place en profond décalage avec le reste de la société. En raison d'un emploi du temps qui ne respecte pas les rythmes collectifs, on constate alors un *repli par défaut* sur la sphère professionnelle. Le terme est fort, mais il vise à traduire la restriction des possibilités de nouer ou d'entretenir des sociabilités hors travail, et à la distinguer d'une stratégie de carrière qui passerait par la cooptation, comme c'est le cas par exemple chez les médecins (Rosende, 2008).

L'influence des horaires sur la formation du collectif amène à préciser que les solidarités se développent de manière privilégiée dès lors qu'il y a partage des mêmes horaires de travail et occupation d'une position similaire dans la division du travail. À ce titre, les

fréquentes tensions et rivalités qui traversent les relations entre la cuisine et le service s'expliquent en grande partie par l'appartenance à des corps de métiers différents, par des points d'application du travail divergents et par le sentiment de supériorité souvent exprimé par ceux qui sont du côté de la production à l'égard du service. Les relations de proximité naissent plus facilement avec des personnes qui collaborent sur les mêmes tâches, confrontées à des contraintes identiques et avec qui l'on partage directement un but commun. C'est d'ailleurs une des raisons pour laquelle les personnes qui font l'horaire de jour se retrouvent souvent en marge du collectif. Travaillant seules l'essentiel de la journée, elles terminent leur service à l'arrivée de l'équipe du soir, ce qui restreint nettement les occasions d'aller prendre un verre après le service. C'est ce que donne à voir le témoignage de François, qui travaille en horaire de jour depuis peu. L'utilisation du passé dans son récit est révélatrice d'un certain délitement des liens avec ses collègues, intervenus à la suite de son changement d'horaire.

> *« [Q : Est-ce qu'il y a des habitudes de vous voir entre collègues à l'extérieur, ou déjà après le service ?] Avant le soir, oui, on finissait au Jagger's, on rigolait bien. On finissait le travail, on buvait un petit verre après le boulot, et après on sortait. » (François)*

La prise en compte de ces temps de travail variables et variés ne suffit toutefois pas à expliquer l'existence de positions différenciées vis-à-vis du groupe. Les relations dans l'entreprise ne peuvent être appréhendées de façon autonome, en évacuant ce qui se joue dans la sphère privée. Les caractéristiques individuelles telles que le sexe, la situation familiale et, dans le cas des migrant·e·s, le temps écoulé depuis l'arrivée dans le pays d'accueil, doivent être prises en compte. On constate alors que le célibat, l'absence de charge de famille et le fait d'être exempté des tâches domestiques autorisent une plus grande disponibilité pour les activités et les réunions informelles hors travail. Une attitude de retrait face aux pratiques collectives qui débordent de la sphère professionnelle est plus répandue chez certaines femmes sur lesquelles pèse le poids des responsabilités familiales et domestiques, ainsi que chez certains pères de famille. La situation familiale peut donc être un facteur qui empêche et/ou qui rend moins nécessaire d'investir des relations avec les collègues en dehors des horaires de travail car le peu de temps laissé par le travail est souvent, de préférence, consacré aux proches.

> *«[Q : Est-ce qu'il y a des habitudes par exemple de boire un verre avec les collègues après le service ?] Plutôt le soir. Mais à 16 h quand mon collègue arrive, si c'est calme on se boit un café ensemble. Après ça dépend tout de la vie de chacun, mais je sais que les collègues qui*

travaillent ensemble le soir, souvent ils vont boire des verres ensemble après, ils vont en boîte. Moi j'ai pas vraiment le temps, parce que j'ai trois enfants, mais je l'ai beaucoup fait. […] Moi maintenant avec les enfants et mes horaires, c'est plus possible, mais quand on est jeune oui. Mais quand on travaille le soir, on vit la nuit quand même. Je suis beaucoup sortie quand j'étais jeune. » (Christine)

La forte disponibilité requise par l'activité professionnelle, cumulée aux exigences familiales et domestiques limitent ainsi considérablement les possibilités d'extension des relations informelles à la sphère extra-professionnelle.

Dans une équipe mixte, appartenir au groupe de sexe minoritaire est également un facteur qui ne facilite pas l'intégration au collectif. Plus précisément, c'est le fait d'être une femme et d'arriver au milieu d'hommes qui pose problème. En d'autres termes, l'appartenance de sexe et l'ancienneté jouent conjointement dans la difficulté à rentrer dans le groupe. Le cas d'Olga montre à quel point les collectifs de travail sont traversés par des stéréotypes sexués. Arrivée il y a quelques mois seulement dans une brigade exclusivement masculine en place depuis de nombreuses années, elle reste exclue du groupe et déplore les comportements « macho » de ses collègues qui cherchent à lui déléguer le sale boulot sous prétexte qu'elle est une femme. Malgré sa longue expérience du métier, le fait d'être une femme, conjugué à son statut de nouvelle venue et à sa réticence à adopter le mode de fonctionnement de l'équipe sont de réels obstacles à son intégration. Si l'on quitte les pratiques de travail pour se pencher sur les représentations, le constat est le même. Dans les avis exprimés par les interviewé·e·s sur les facteurs jugés avoir une influence négative sur la qualité des relations de travail et sur la cohésion du groupe, l'argument qui arrive en tête est celui d'une composition exclusivement féminine ou d'une équipe mixte où les femmes sont en « surnombre », entendez par là lorsqu'il y en a plus qu'une.

« Entre parenthèses, y a quand même moins d'histoires avec les hommes qu'avec les femmes. Dans la restauration en tout cas, je ne sais pas dans les autres métiers. [Q : Dans une équipe que de femmes, ou dans une équipe mixte ?] Si c'est mixte, il faut qu'une seule femme. Non, mais j'en ai fait beaucoup, beaucoup, beaucoup. Je ne suis pas macho, je constate juste. S'il y a une femme avec trois ou quatre mecs, ça se passe nickel. Si y a deux femmes, ça ne va plus. [Q : Mais sur quel plan ? Point de vue concurrence ?] Ouais je ne sais pas… C'est des pics, c'est des… Nous je sais pas, pendant le service, des fois quand y a

> *des coups de bourre, on va s'envoyer paître, ça peut arriver. Mais nous c'est fini après, voilà. Les femmes sont plus rancunières je pense. » (François)*

Ces idées reçues semblent également opérées auprès des employeurs puisqu'au sein de ma population, un seul restaurant - le seul tenu par une femme - fonctionne uniquement avec des serveuses, alors que six serveurs travaillent dans des établissements au personnel exclusivement masculin. Les autres établissements investigués sont mixtes, mais la présence féminine au service est souvent réduite. L'image négative des femmes n'est pas seulement véhiculée par les hommes, mais fortement entretenue par les femmes elles-mêmes. Laurence travaille dans le même restaurant depuis 12 ans et dans le « staff », c'est la seule femme. Son âge et son ancienneté dans la maison lui valent le respect de ses collègues mâles et ont fait d'elle une figure centrale du restaurant. Or dans son propos, elle justifie sa position dans le groupe et son intégration au collectif par le fait qu'elle n'est pas aussi « précieuse » et « superficielle » que les autres femmes, autrement dit *qu'elle n'est pas trop femme.* Cette tendance des femmes à se dissocier du collectif pour se mettre en avant en tant que personne renvoie au « syllogisme du sujet sexué » décrit par Kergoat (1988).

> *« [Q : Mais ici vous êtes la seule femme, c'est difficile ?] Non ! Bon, il y a eu d'autres filles, mais elles n'ont pas tenu le coup. Pour le soir et tout. Celle qui a tenu le plus, c'est Mira, elle a tenu un an et demi, mais il y en a qui ont tenu quoi… Une demi-journée ! [Q : Mais qu'est-ce qui n'allait pas ?] Le stress ! Ici… Bon en été, c'est plus calme, mais l'hiver il faut bouger et tout ça. C'est plein en haut et en bas. C'est le stress, et puis il y la façon d'agir, la façon de bouger aussi. Ici, vous ne pouvez pas arriver avec des ongles longs comme ça. En faisant le service, c'est pas possible, au bout d'un moment, ils sont cassés vos ongles ! Vous touchez sans arrêt l'eau de la machine à vaisselle, vous devez tout faire ! [Q : Est-ce que vous avez tous le même statut ici ?] Il y a un chef de service, c'est John. Mais moi je suis un peu tout : la nounou, la gouvernante, la fille qui va faire les commissions, mais ça ne me gêne pas. De toute façon, j'ai été fille de patronne, j'ai été patronne avec mon copain, j'ai été chef de service, j'ai été simple serveuse, moi ça ne me gêne pas. […] [Q : Est-ce que ça change quelque chose de travailler plus avec des garçons ou plus avec des filles ?] Disons que les garçons sont moins jaloux. Les filles sont plus des commères. Ça se mêle un petit peu trop de tout. Ça se préoccupe davantage de l'habillement. » (Laurence)*

Derrière cet extrait se profilent des représentations stéréotypées du féminin et du masculin et une perception différenciée chez les hommes et chez les femmes de leur propre groupe de sexe et du sexe opposé. Comme l'a mis en évidence Fortino (1999),

les femmes sont vues comme des « agents de déstructuration du collectif » et les hommes comme « facteur de régulation sociale ». Dans le service, hommes et femmes se rejoignent cependant pour dire que la clé d'une bonne ambiance de travail et d'une certaine harmonie résident dans la mixité du personnel. Mais pas n'importe quelle forme de mixité. Une présence féminine est bienvenue, à condition qu'elle soit discrète. L'idéal, c'est une majorité d'hommes avec une seule femme. Si en général les femmes voient d'un bon œil la présence d'hommes dans un milieu de travail féminin, de l'avis des deux sexes, celle des femmes doit être limitée dans l'équipe de service d'un restaurant. Cette position commune n'est toutefois pas sous-tendue par les mêmes arguments pour les deux sexes. S'il peut être étonnant que les hommes valorisent une forme de présence féminine, c'est que chaque établissement se doit d'avoir *sa bonne à tout faire*, entendez par là une personne pour faire l'horaire continu de la journée, un horaire qui, je l'ai évoqué et je vais y revenir plus en détails ultérieurement, implique une part importante de tâches ménagères. Pour les femmes, c'est davantage une forme d'auto-disqualification et une valorisation du groupe d'hommes qui jouent. En s'étiquetant comme *vaches entre elles, agressives, jalouses, aguicheuses, bavardes, tire-au-flanc, peu professionnelles*, le discours des femmes à l'égard de leur groupe de sexe est peu élogieux. On comprend dès lors ce refus de s'identifier à un groupe sur lequel pèse un ensemble de jugements négatifs. C'est ainsi qu'elles cherchent le plus souvent à se démarquer des autres femmes sur lesquelles elles tiennent un discours négatif et dépréciateur. Cette vision négative du groupe « femmes » est à peu près aussi répandue qu'elle n'est fondée. Comme le rapporte Olga, les qualificatifs négatifs attribués aux femmes perdent de leur spécificité sexuée dès lors qu'on les confronte à la réalité.

> *« Il n'y a que moi. C'est tous des garçons. Il y a eu des femmes il y a quelques années je crois, mais ça fait quelques années que c'est uniquement des garçons. [Q : C'est pas difficile d'arriver dans une équipe d'hommes ?] Oui ! Si je peux me permettre d'aborder ça… Je disais ça à trois clients hier soir, ils ont rigolé, ils ont dit : - Non je ne suis pas d'accord. Mais là c'est une surprise pour moi. Moi je croyais que les femmes, étaient… Pour avoir connu peut-être davantage d'équipes mixtes, avec plus de femmes, je croyais que les femmes étaient beaucoup plus…Je veux pas dire vaches, c'est pas joli, mais plus agressives entre elles, plus jalouses entre elles, et qu'elles criaient davantage. Et étant la seule femme ici et voyant que des hommes, je ne savais pas que les hommes pouvaient être aussi très… Je ne savais pas ! Pour moi, c'est une surprise. Je ne savais pas, parce que moi j'ai toujours eu l'impression… Même avec des amies, je trouvais que les hommes se défendaient beaucoup*

> *plus entre eux, et étaient beaucoup plus copains entre eux, plus solidaires, moins jaloux, parce que qu'est-ce qui fait parler les femmes des autres, c'est la jalousie. Et, je me rends compte qu'ils sont énormément… Qu'ils parlent énormément dans le dos des autres. Ça, pour moi, c'est une surprise ! [Q : Hommes et femmes, c'est pareil donc ?] Je viens de constater ça ! Il m'a fallu arriver à 50 ans pour me rendre compte de ça. J'avais jamais été dans une équipe avec uniquement des hommes et pour moi, c'est une surprise ! » (Olga)*

Dans le cas des personnes étrangères, qu'il s'agisse d'hommes ou de femmes, le caractère plus ou moins récent de la migration et le statut légal dont elles disposent sont des aspects supplémentaires à prendre en compte pour comprendre la situation et l'engagement dans le collectif. Largement répandue dans l'hôtellerie-restauration, l'utilisation de la métaphore familiale pour faire référence à l'équipe de travail est encore plus prégnante chez les serveuses et serveurs issu·e·s d'une immigration récente, autonome et sous-tendue par un projet économique. Venues seules en ayant laissé famille et amis dans leur pays d'origine, il est fréquent que ces migrant·e·s se trouvent dans des situations en marge de la légalité, en position de vulnérabilité et sujettes à l'isolement social.

> *« Ici, on est plutôt comme une famille, c'est pas un restaurant comme les autres. Moi je trouve que c'est pas comme les autres. […]. Je préfère un petit endroit, parce que moi ici je suis toute seule. J'ai pas de famille moi et puis ici je me sens plutôt comme une famille. Si on est plusieurs, c'est pas possible. Là on est tous tellement proches, et puis on se raconte des histoires, on se fait des petits gags. […]. Moi j'aimerais bien rester là le plus longtemps possible. Pour l'instant, je suis vraiment heureuse, je peux rien demander d'autre dans la vie. (Svetlana)*

Pour cette jeune femme, le travail remplit une fonction économique, mais il constitue également l'unique vecteur de sociabilité et la seule opportunité de construire des liens sociaux et affectifs. Cela se traduit par un engagement et un attachement fort à la sociabilité informelle avec les collègues. Bien que cela ne soit pas rapporté ici, le récit de Svetlana laisse apparaître l'extrême pénibilité des conditions de travail qu'elle endure, sans qu'elle ne les présente comme « anormales » ou ne porte explicitement un jugement négatif sur sa situation. Cette euphémisation donne à voir le risque d'un report exclusif du besoin de sociabilité sur la sphère professionnelle, à savoir l'acceptation sans condition d'une exploitation salariale intensive en échange d'un réseau de relations sociales. Car il faut souligner que pour beaucoup, une dénonciation

de l'illégalité de leur situation équivaut au renvoi dans le pays d'origine, quand pour d'autres elle comporte le risque de perdre les rares contacts sociaux établis.

1.1.2.2. Une ressource stratégique pour tenir le coup

Etre debout toute la journée et sans cesse devoir courir, faire face aux caprices de la clientèle en gardant le sourire, être pris·e pour une bonne à tout faire, travailler de longues heures le soir et le week-end dans un environnement bruyant et parfois enfumé, et obtenir en contrepartie une bien maigre reconnaissance sociale et matérielle, c'est à tous ces aspects que font référence les serveurs et les serveuses quand ils qualifient leur métier de *difficile*. Mais ça fait partie du métier, disent-ils. L'important est alors de ne pas être seul·e·s pour faire face à ces contraintes ; c'est là que le soutien du collectif de travail est central (Linhart, 2005). À plusieurs reprises, l'importance déterminante des collègues pour supporter des conditions de travail difficiles a pu se lire dans les entretiens. C'est ce que laissent entrevoir les propos d'Ermira à l'égard de son expérience du travail dans le restaurant d'un hôtel de luxe. Après avoir longuement exposé les aspects négatifs du service haut de gamme et dénoncé les conditions de travail scandaleuses qui étaient les siennes quand elle travaillait dans cet établissement huppé, elle justifie en ces termes le fait d'être restée à cette place de travail :

> *« Mais en fait, moi j'aimais travailler en équipe. J'aimais mes collègues de travail, enfin mes copains, et puis voilà. » (Ermira)*

Cet extrait fait écho aux ouvrières étudiées par Kergoat (1982), pour qui la satisfaction retirée de l'activité exercée puise dans des aspects extrinsèques au travail comme l'ambiance, les relations et les communications entre collègues. N'aimant pas ce qu'elles font, le collectif est une compensation importante. Chez les serveuses et les serveurs, le rapport au travail n'est cependant pas aussi négatif. Nombreuses sont les personnes qui disent aimer leur travail, et notamment sa dimension relationnelle. Ici, la ressource défensive que procure le collectif concerne moins la capacité à supporter le travail en lui-même qu'à faire face à la souffrance engendrée par les conditions dans lesquelles il se réalise.

> *« Vous savez c'est un boulot tellement difficile que s'il n'y a pas une bonne ambiance, on ne tient pas le coup. C'est ça en fait qui fait qu'on oublie que ce job, c'est pas toujours facile, c'est grâce aux collègues aussi qu'on tient ! On appartient vraiment à un groupe. Bon les*

> *extras c'est pas pareil, mais sinon, c'est une vraie famille. Et puis avec les horaires, ben oui on garde les amis qu'on avait avant, mais sinon on est toujours avec des personnes du même milieu. » (Christine)*

De toute évidence, la bonne entente avec les collègues joue un rôle compensatoire, sans pour autant s'y réduire. Elle a également une utilité immédiate dans la réalisation du travail, permettant notamment le partage des responsabilités et la possibilité d'être aidé·e lorsque la situation n'est plus tenable.

> *« Ce qui est bien, c'est que souvent c'est une personne sur tout le staff qui craque, donc y a tout le monde pour aller l'encadrer après et pour dire : - Tranquille, respire, assieds-toi, on prend le relais. […] Heureusement, ça comme on est une équipe assez soudée, donc euh, ben ça nous est arrivé la semaine dernière, on a une collègue qui a un peu craqué et qui s'est sentie un petit peu regardée de travers par des clients et pis voilà. Donc on l'a mise au bar, elle a travaillé au bar, on a changé j'étais au bar et je suis passée en salle. » (Isabelle)*

S'il faut voir un aspect de résistance dans ces pratiques solidaires, ce n'est pas dans le sens où on l'entend traditionnellement, car ces pratiques ne visent pas à s'opposer à la hiérarchie ou au client, mais à « résister » collectivement aux contraintes de l'activité. Dans ce que raconte Isabelle, la contrainte apparaît sous les traits d'un client qui aurait mal traité une de ses collègues. Le collectif intervient alors pour assurer la continuité du service et « mettre à l'abri » la serveuse « touchée au front ».

L'humour et de la taquinerie entre collègues sont des formes de camaraderie qui jouent aussi un rôle dans la capacité à supporter des conditions de travail difficiles. Tourner les choses en dérision fonctionne comme soupape d'évacuation du stress, comme moyen de passer le temps dans l'attente des clients ou encore comme occasion de décompresser en regard du travail actoriel qu'implique le métier. On se moque des clients, des collègues ou de soi-même, mais cette pratique collective nécessite une base de confiance, une certaine intimité et un degré de proximité entre les personnes. Comme le signale très justement Clot (1995a : 28), « il n'est pas question du rire comme supplément d'âme, mais du rire comme acte d'affranchissement des dissonances ou des conflits d'une activité ; du rire comme procès d'émancipation symbolique des tensions réelles, comme puissance active dans la situation et non comme forme décorative de la conduite ».

1.1.2.3. Le besoin des collègues dans la réalisation du travail

La dimension collective d'une activité et/ou de l'organisation du travail peut certes être un facteur favorable à la constitution des collectifs, mais elle n'en constitue pas la condition suffisante. En d'autres termes, la « coopération », entendue ici à la manière de Marx comme la première forme de division sociale du travail, n'implique pas de facto la présence d'un esprit d'équipe et un degré élevé de cohésion. Elle se distingue de la « collaboration » qui est une forme d'entraide s'appuyant sur une base plus volontaire. Admettre cela oblige à regarder de plus près les rapports entre l'organisation du travail et le rôle des collègues, sans les réduire à une simple relation de cause à effet. Chez les OS par exemple, tout est fait pour obtenir d'eux un travail collectif sans qu'ils ne créent entre eux des liens informels. Or, malgré les tentatives de l'encadrement d'étouffer ces élans collectifs, c'est de manière réactive que s'est organisée la résistance ouvrière (Linhart, 1978). La question des solidarités entre le personnel de salle se pose, elle, en d'autres termes : elles ne visent pas la résistance à la hiérarchie et sont dépourvues d'une dimension politique ; à la fois spontanées et attendues par le groupe, elles possèdent une utilité immédiate dans la réalisation du travail.

Je l'ai montré auparavant, dans la configuration organisationnelle spécifique du restaurant, le service et la cuisine doivent travailler de concert. Mais la dimension collective du travail dans le restaurant ne se limite pas à cette nécessaire coordination entre les différents corps de métier ; elle apparaît également au sein même de l'équipe de service. En salle, la répartition « formelle » ou théorique du travail prend la forme suivante : soit tous les membres de l'équipe assument ensemble le service de tous les clients du restaurant, autrement dit « tout le monde sert à toutes les tables », soit chaque serveuse et serveur est en charge d'un secteur précis de la salle et réalise les différentes étapes du service auprès de *ses* tables. Si la seconde variante est plus courante, cette manière d'organiser le travail ne résiste pas à l'activité. Et dans les deux cas, l'analyse des entretiens conduit à penser que la performance individuelle se révèle la plupart du temps insuffisante à assurer un « bon » service, notamment parce qu'il est impossible d'être partout en même temps. Un dysfonctionnement au niveau de la collaboration entre les membres du service suffit à entraver le déroulement du procès de travail. Le besoin des autres tient ainsi davantage à une nécessité intrinsèquement liée à

l'organisation « flexible »[66] et collective du travail, qu'à une défaillance individuelle. Cette forme d' « interdépendance fonctionnelle » (Ducharme et Martin, 2000) est en grande partie liée au climat d'urgence qui règne au moment des repas, ainsi qu'à l'imprévisibilité et à la nature « événementielle » du travail au contact d'un public. Zarifian (2001) définit l'événement comme « ce qui survient de manière singulière dans une situation donnée ». Dans l'industrie, l'ouvrier est soumis au rythme régulier de la chaîne et au flux de la production, plus rarement aux aléas de la production. La panne, même si elle n'est pas rare, figure l'événement par son caractère exceptionnel. Dans le service en restauration, on pourrait dire que c'est en permanence que les agents doivent composer avec l'événement et que *le travail c'est l'événement*. Dans ce contexte, l'esprit d'équipe, la collaboration et la coordination sont essentielles puisque directement utiles à la réalisation du travail. L'importance déterminante de la communication dans le travail le prouve : contrairement aux OS chez qui elle est prohibée car assimilée par l'encadrement à une perte de temps (Borzeix, 1995), les serveuses et les serveurs doivent nécessairement se parler pour s'informer et se tenir au courant de ce qui passe dans la salle. L'entraide entre collègues constitue également une réponse collective visant à faire face à l'événement, à canaliser et réguler le flux des clients et des demandes. Et comme à tout moment, il est possible d'avoir à solliciter ses collègues pour un coup de main, l'idéal est que l'entraide soit un principe de fonctionnement partagé par le collectif de travail, une règle suivie par tous les membres du groupe, de manière à ce qu'il n'y ait pas besoin d'en formuler explicitement la demande. Ce système d'entraide et de soutien mutuel dans l'action ne fonctionne toutefois pas comme un acquis inconditionnel. Il s'alimente quotidiennement et repose sur un principe de réciprocité et d'échange de coups de main. Rompre avec ce principe, c'est s'exposer à la sanction du groupe en risquant d'en être exclu·e et de devoir se débrouiller seul·e à l'avenir.

> *« On a chacun nos tables. Bon, il y a toujours des assiettes qui, si elles sont là, il faut les apporter. Ça dépend vous savez, ici on est cinq avec moi. Il y en a un sur les quatre qui est plutôt, comment dire, il aime… Il veut trop pour lui, il croit qu'il n' y a que lui, il est très pour lui. Quand y a des clients il essaie tout le temps de prendre, il est… Comment dire, c'est une < rappia >. Alors bon, vous savez, y a ceux qui ne disent rien, mais qui ne l'aident*

[66] Par organisation « flexible » du travail, j'entends une organisation souple, ajustée à la demande du client en situation.

pas. Alors que les autres entre eux, ils s'aident c'est incroyable ! […]. Des fois ça m'est arrivé, je servais la table de mon collègue, je servais, je pouvais débarrasser tout, servir, débarrasser, prendre la commande, tout quoi, et lui il encaissait, c'est tout ! Pour dire ! Moi je ne gagne rien, enfin oui j'y gagne parce que je lui rends service et il me rendra service, mais ça m'est arrivé plusieurs fois, et ça m'arrive aussi souvent qu'on me le fasse. C'est vrai, des fois vous arrivez, par exemple vous avez toutes vos cinq tables prises en même temps, et pis y en a un qui a peut-être deux tables, alors il vous aide, c'est normal. Ça c'est donnant-donnant, celui qui aide, il recevra, celui qui aide pas, ma foi il ne recevra pas. » (Leandro)

Cet extrait suggère que celui qui ne joue pas le jeu de l'entraide et adopte une attitude trop individualiste se voit mis à l'écart du groupe. Placer l'intérêt individuel au-dessus de celui de l'équipe constitue, aux yeux des membres de l'équipe, une entorse au fonctionnement collectif et si des différences individuelles existent sur la manière de travailler, cette divergence dans la conception du travail n'est pas tolérée. Le non-respect de ce principe entraîne à la fois un obstacle à la réalisation du travail et un décrochage par rapport au collectif. La collaboration vise donc une efficacité pratique, tout en garantissant une bonne ambiance de travail. D'une certaine façon, la dimension événementielle du travail, la disponibilité dont il faut faire preuve face à la clientèle et l'organisation flexible et collective du travail impose aux serveuses et au serveurs de fonctionner ensemble, de telle sorte que chaque personne de l'équipe de service se voit presque obligée de tisser des liens avec ses collègues. Les origines de cette solidarité de groupe se trouvent donc en partie dans l'acte de travail et les conditions dans lesquelles il se réalise, même si la cohésion du groupe se manifeste aussi hors travail, au travers par exemple des sorties entre collègues. Vendramin (2005 : 341) fait le même constat dans ses travaux sur les salariés des secteurs des nouvelles technologies, où elle montre que « les solidarités dans le monde du travail aujourd'hui […] sont ancrées dans le présent et l'action. Elles sont moins fondées sur le sentiment subjectif d'appartenir à une même collectivité que sur le compromis ou la coordination d'intérêts motivés pas des valeurs ou des finalités ».

Au final, les collectifs de travail auxquels nous avons affaire dans le service en restauration ne sont pas des « collectifs résistants » (Barnier, 2008), car ils ne se construisent pas dans l'opposition à la hiérarchie et leur existence n'est pas non plus le résultat d'une exigence patronale. Ils relèvent de la nécessité de coopérer et de collaborer dans le travail et ils sont *attendus par le groupe.* Entretenir de bonnes relations

avec ses collègues ne se réduit donc pas à un simple « bonus » qui agrémente l'exercice du travail. Ce support fourni pour les pairs est non seulement utile, mais *nécessaire* à la réalisation d'un travail de qualité. C'est ainsi qu'en sus de son versant social, le collectif de travail n'est pas exempt d'une dimension plus instrumentale.

1.1.2.4. Le collectif de travail comme instance de formation

Dans un milieu où la formation institutionnelle n'est pas la norme mais plutôt l'exception, il convient de porter attention aux autres modalités d'apprentissage du métier. Pour tou·te·s celles et ceux qui arrivent dans le métier sans formation, la socialisation professionnelle s'effectue exclusivement « sur le tas » dans la pratique de l'activité. Une partie de l'apprentissage du métier se fait sur le mode individuel dans l'exercice du travail et par l'observation du travail des autres ; une autre partie s'effectue sur un mode collectif, au contact des pairs et par le biais de canaux informels. Le mode dominant de transmission de ces savoirs correspond à une circulation horizontale où les plus expérimenté·e·s apprennent les *ficelles du métier* aux nouveaux. Les détenteurs d'une formation institutionnelle jouent un rôle clé dans la diffusion des savoirs. Ils distillent leurs connaissances à leurs collègues non expérimenté·e·s qui bénéficient ainsi d'un accès indirect aux connaissances dispensées pendant la formation. Les principaux acteurs de la socialisation professionnelle des novices restent néanmoins celles et ceux qui peuvent faire valoir une longue présence dans le métier, en possession ou non d'une formation reconnue dans la branche. La richesse de leur expérience leur permet d'apprendre aux nouvelles recrues les bases du métier, les trucs et les ficelles appris par la pratique répétée de l'activité. Le rôle des collègues s'avère également décisif dans la socialisation aux règles internes de l'établissement, ainsi qu'aux normes et aux valeurs collectives du groupe. Un serveur ou une serveuse qui arrive dans une nouvelle place de travail, même expérimenté·e, doit toujours se familiariser avec les pratiques en vigueur dans l'établissement qui l'accueille, que ce soit au plan du mode d'organisation du travail, des manières de faire ou du type de clientèle, autant d'éléments qui peuvent varier considérablement d'un restaurant à l'autre. Cette nécessaire adaptation se voit facilitée par les conseils prodigués par les salarié·e·s en place de l'établissement. En effet, comme en témoigne cette jeune débutante dans le métier, la formation des nouveaux venus est le plus souvent déléguée par le patron à son personnel.

> *« Ici ce qui m'a étonnée, c'est que le patron il engage quelqu'un et il laisse les autres lui expliquer. Le patron, lui, il ne dit rien.[…]. D'abord, j'ai fait que le bar, et - maintenant il travaille plus - mais il y avait un serveur qui m'a tout bien expliqué, mais tout, tout ce qu'il faut. Là c'est comme ça, les cafés on fait comme ça, ça on fait comme ça, il m'a tout bien expliqué. Et au début il m'a laissé juste faire le bar. [Q : Vos collègues ont une formation eux ?] Oui, je pense que oui, ils ont tous fait l'école ou ils sont en train de faire. […]. Oui, pis moi j'essaie d'apprendre d'eux aussi. Je regarde comment ils font et pis voilà. Sinon je demande souvent. Par exemple, il y a un serveur qui fait des extras, il fait l'école hôtelière, et il m'a bien expliqué comme il faut, comment ouvrir la bouteille, il ne faut pas faire de bruit quand on enlève le bouchon… Des petites choses comme ça que moi je ne pouvais pas savoir. » (Svetlana)*

Ce procédé est monnaie courante dans les emplois dits non qualifiés où, « pour la mise au travail, la plupart des formations sont effectuées sur le tas, en quelques heures ou quelques jours. Les salariés sont considérés comme opérationnels dès les premiers jours» (Gadrey, Jany-Catrice et Pernod-Lemattre, 1995 : 266). Au vu de ce qui a été dit, l'équipe de service en place a tout intérêt à former les nouveaux de manière efficace puisqu'en attendant que la nouvelle recrue soit opérationnelle, c'est à l'ensemble du « staff » de compenser son déficit d'expérience par un surcroît de travail.

1.1.2.5. Le collectif comme instance normative de régulation du travail

Le collectif de travail intervient également dans le nécessaire « travail d'organisation » (Dujarier, 2006a) de la tâche à accomplir. On sait depuis longtemps que tâche et activité ne se recouvrent pas et que c'est la condition même de la réalisation du travail. Les consignes de la hiérarchie ne sont pas suivies à la lettre par les salarié·e·s, auquel cas la production serait impossible. C'est là qu'intervient l'aspect du « retravail », de la « renormalisation » (Reynaud, 1993), tout ce qui se réfère à la reformulation des normes imposées en vue de l'élaboration de normes adaptées à la réalité de l'activité, visant à l'efficacité pratique. On touche ici au « genre professionnel » dont parle Clot, à « ces obligations que les professionnels se donnent entre eux pour faire ce qui est à faire » (Clot et Faïta, 2000), lesquelles se superposent aux consignes de la direction. Ce double niveau de prescription que constituent l'organisation officielle du travail et l'existence non-officielle de règles professionnelles créées collectivement, représente une constante dans tout travail. En regard de la variabilité et l'imprévisibilité des situations

d'interaction, les activités de service constituent un miroir grossissant de cette réélaboration implicite du métier par les professionnel·le·s. Voyons donc ce qui se passe au sein du collectif de travail dans le cadre de l'élaboration de ces arrangements informels et de la formulation de règles implicites.

Les consignes procédurales et les injonctions émises par la hiérarchie dans la restauration traditionnelle sont nettement moins nombreuses et contraignantes que les prescriptions extrêmement détaillées auxquelles sont soumis·e·s les salarié·e·s dans les activités de service fortement standardisées. Ce flou prescriptif du côté hiérarchique laisse un large espace à la « régulation autonome » (Reynaud, 1993). Les serveuses et serveurs en restauration traditionnelle disposent en effet d'une certaine marge de manœuvre dans l'organisation de leur travail (prise de commande, gestion des tables, etc), et doivent faire en sorte que les pratiques individuelles s'agencent collectivement. D'une certaine manière, le « travail d'organisation » (Dujarier, 2008) est délégué aux serveuses et serveurs à qui il revient de trouver, individuellement et collectivement, leur propre mode de fonctionnement et de développer des compétences organisationnelles et collectives particulières. Ici, les salarié·e·s sont moins soumis·e·s à l'injonction d'une application stricte de règles et de protocoles qu'à l'obligation de les formuler collectivement sur la base de savoirs opératoires construits en situation. Ainsi, bien que chacun·e soit relativement maître du procès de travail et dispose d'une liberté d'action pour ajuster ses pratiques aux conditions réelles de l'activité, la responsabilité collective de la prestation fournie par l'équipe lors de chaque service conduit les serveuses et les serveurs à élaborer des règles de fonctionnement, de collaboration et d'entraide qui encadrent les pratiques individuelles et collectives. Ce phénomène s'observe tout particulièrement dans les deux extraits qui suivent :

> *« Moi que j'ai la chance de travailler avec toujours la même équipe. Aujourd'hui je suis arrivé c'était 10 h 55 et normalement c'est 10 h 30. Pourquoi ? Parce que hier soir on a fermé, et la personne qui a fait l'ouverture, elle avait juste à nettoyer ici parce qu'on avait déjà fait tout tous ensemble : rempli le poivre, le sel, l'huile piquante, nettoyé les tiroirs. Ce matin je suis arrivé à 11 h, j'ai fumé ma cigarette et bu mon café. On peut dire qu'on se gère, on se contrôle entre nous tous. » (Gianni)*
>
> *« Le restaurant, au plus tard, il ferme à minuit. Et on a toujours un d'entre nous trois qui fait la fermeture, c'est-à-dire qu'on s'aide et en fin de soirée, vers 22 h - 22 h 30, si tout le*

monde est au café, si tout le monde a mangé, même s'il reste deux ou trois tables, un ou deux serveurs peuvent partir et c'est le troisième qui fait la fermeture. » (Miguel)

Lorsque le collectif n'est pas en mesure d'organiser cette autonomie laissée aux salarié·e·s et qu'il ne parvient pas à jouer ce rôle normatif visant à réguler des situations marquées par des lacunes prescriptives ou des ordres contradictoires, la réalisation du travail devient problématique. En voici une bonne illustration :

« Le problème… On a trois personnes qui sont responsables. On a deux employeurs, et un responsable de salle, et donc les trois ne disent jamais la même chose. Donc tu vas en voir un, il va te dire blanc, tu vas voir l'autre, il va te dire noir, et le troisième, il va te dire gris. On se retrouve quatre serveurs à se dire : - Tiens comment on dresse cette table. Tu peux y passer une demi-heure à décider. Et puis, comme il n'y a pas vraiment de cohésion. J'ai pas envie de casser, mais c'est vrai que c'est la raison pour laquelle j'ai donné ma démission. En général, je ne suis pas du tout négative, mais c'est pour ça que je suis en train de partir. » (Cynthia).

Les arrangements informels ne se limitent pas aux modalités de réalisation du travail ; ils portent également sur des aspects pratiques concernant le fonctionnement interne de l'équipe de travail. Il arrive par exemple que la hiérarchie laisse le soin au personnel d'élaborer le planning hebdomadaire des horaires de travail. Dans ces cas, concertation et arrangements sont de mise, le but étant de satisfaire le plus grand nombre. L'organisation des repas et des pauses peut également être confiée au personnel qui doit trouver un consensus répondant aux besoins de la majorité. Dans ce processus d'élaboration de règles, les plus anciens ont un poids accru et on attend des nouvelles recrues un certain conformisme. Des efforts d'adaptation sont alors nécessaires de leur part pour intégrer les collectifs existants. Celui ou celle qui refuse d'ajuster son comportement au groupe s'expose à une « réplique » sous forme d'exclusion partielle ou totale du collectif de travail. En témoigne la situation de Roger, arrivé récemment au sein d'un établissement qui fonctionne avec le même personnel depuis plusieurs années. Sa manière de travailler bouscule les pratiques établies par le collectif et son refus de s'y plier génère des tensions.

« [Q : Est-ce que y a des tensions entre vous ?] Ah oui, beaucoup ! [Q : Ça vient de quoi ?] Ça vient de… C'est lié à… On revient toujours à la même chose : eux ça fait trop longtemps qu'ils travaillent ici, ils font les choses de telle façon et de telle façon, et moi je suis arrivé avec une autre conception du travail que j'ai un peu imposée, pas par rapport à eux, mais par rapport à moi. J'ai dit :- Non, moi je fais comme ça, point à la ligne et c'est tout. Tu ne vas

> *pas sur ma table faire une commande et si tu fais la commande, tu finis, tu vas jusqu'au bout, tu portes le pain, l'eau tout ça. C'est facile de faire la commande, d'aller tiper pis après moi je sais pas ce qu'ils ont les gens, plein de choses comme ça. Eux ils travaillaient comme ça avant et moi j'ai dit non. Donc y a eu des tensions sur la façon de travailler, maintenant ça s'est calmé, ils savent les choses. Parce que moi quand j'ai des choses à dire, je les dis. » (Roger)*

La situation dans laquelle se trouve Roger peut faire l'objet d'interprétations différentes. Il est difficile de trancher entre une pratique volontaire de retrait face au groupe et une exclusion subie suite à ses réticences à adopter les règles collectives en vigueur. Quoi qu'il en soit, cet extrait offre un bon démenti à une conception homogénisante du personnel de service d'un établissement, en montrant que les contours du collectif de travail n'épousent pas forcément ceux de l'équipe de travail. En effet, si Roger fait bien partie de la brigade, il reste en marge du collectif parce qu'il refuse d'adopter les manières de faire élaborées par ses collègues. Bousculer les règles collectives établies et refuser explicitement de s'y soumettre constitue un obstacle de taille dans le processus d'intégration au groupe. Aussi suis-je amenée à penser que les collectifs ne se fondent pas seulement sur l'entraide, la confiance, la disponibilité, le partage d'objectifs communs et l'occupation de la même place dans la division du travail, mais également sur une communauté de pratiques et de règles professionnelles.

Au final, la réflexion menée sur les relations entre collègues invite au constat d'une cohésion relativement forte entre les serveuse et serveurs d'un même établissement, à l'inverse de la tendance observée actuellement dans le monde du travail, notamment dans les métiers de service. Pour comprendre la spécificité des collectifs de travail dans la restauration traditionnelle dans un contexte marqué par l'affaiblissement des collectifs de travail, il s'agit de prendre en compte la conjonction de différents facteurs spécifiques à l'exercice du métier dans le contexte de la restauration traditionnelle. Au fondement de la force des liens sociaux entre collègues se trouvent à la fois le partage de conditions de travail particulières, le sentiment d'être un peu à part ou en marge du reste de la société, la nécessité de mettre sur pied des modalités de coopération et de collaboration informelles, de réguler collectivement des situations de travail marquées par le flou des prescriptions et enfin l'adhésion à certains principes de fonctionnement collectif. Ceci permet alors de comprendre pourquoi ces collectifs dépassent rarement

le cadre du lieu de travail et se jouent dans le cadre restreint de l'établissement, se limitant parfois à certains membres de l'équipe de travail. Dans le milieu du service en restauration, le sentiment d'appartenance au groupe se vit moins à l'échelle du métier qu'à l'échelle des collègues avec lesquels les serveuses et les serveurs sont amené·e·s à interagir dans leur activité. Le socle de la solidarité collective se situe davantage du côté de l'activité et des liens interpersonnels occasionnés par la réalisation du travail, que du côté du métier. En clair, le fondement des collectifs de travail résiderait moins dans le sentiment d'appartenance à une communauté professionnelle que dans le fait de partager les mêmes conditions de travail et de devoir coopérer et collaborer dans l'activité.

2. QUELLES RELATIONS DE/AU TRAVAIL ENTRE LES SERVEUSES/SERVEURS ET LEURS PATRONS ?

Dans une perspective interactionniste, j'ai été soucieuse de prendre en compte les différents acteurs avec qui les serveuses et serveurs sont amené·e·s à interagir dans le cadre de leur travail. L'attention a porté jusqu'à présent sur les relations entre collègues, sur les relations entre le personnel de service et les membres d'autres corps de métier comme les cuisiniers, et enfin sur les relations avec la clientèle. Or ces différents acteurs n'épuisent pas l'environnement relationnel du personnel de service d'un restaurant ; reste à explorer la question des relations avec les employeurs, en précisant que le propos portera moins sur des acteurs institués que sur ce qui se joue localement, à l'échelle des établissements.

Dans les petites entreprises de restauration traditionnelle, les rapports hiérarchiques se réduisent le plus souvent aux relations entre un employeur et ses salarié·e·s – serveuses, serveurs et personnel de cuisine - . La hiérarchisation étant fonction de la division du travail, les statuts intermédiaires et les postes d'encadrement (responsable ou chef de rang) sont rares. Bien que la question des rapports de travail entre les serveuses/serveurs et leur patron ne soit pas l'objet central de la recherche, les données empiriques récoltées fournissent des éléments pour comprendre le métier de serveur/serveuse et les relations professionnelles dans lesquelles il s'inscrit. Mon analyse

montre à ce propos l'existence d'un modèle de relations hiérarchiques complexe, dont la description et la compréhension imposent d'emprunter à plusieurs sources. Aussi hétérogène que puisse apparaître la catégorie des tenanciers de restaurants, l'image qui s'en dégage dans les entretiens dessine un employeur qui n'a rien d'une figure hiérarchique classique de laquelle on pourrait déduire, de manière plus ou moins prévisible, un certain type de comportement ou de rapports de travail. Dans sa version idéale-typique, le patron de restaurant ne ressemble pas à un cadre qui encadre, ni à un « petit chef » qui contrôle ; son expertise et ses qualifications ne le différencient pas nettement de ses employé·e·s ; enfin il n'a rien d'un « grand patron » confiné dans son bureau, que les salarié·e·s ne voient ni ne connaissent. C'est au contraire quelqu'un qui *« est là tous les jours »*, qui *« donne un coup de main »*, *« aide au service »* sans être tout le temps « sur le dos » de son personnel, avec qui l'on peut discuter et négocier, mais aussi se fâcher, s'insulter, s'agresser verbalement voire même parfois physiquement. Les relations hiérarchiques qui en découlent mêlent étroitement des éléments liés au paternalisme (réticence à l'égard du droit, avantages discrétionnaires), à la famille (ambiance familiale, relations personnalisées, interconnaissance entre les personnes /vs/ relations impersonnelles de la grande entreprise), et à l'artisanat (proximité statutaire, rapports de travail quotidiens, étroite collaboration en activité).

2.1 Des relations de travail régies par une logique paternaliste

Forme historique de gestion de la main-d'œuvre, le paternalisme se rapporte d'abord aux pratiques patronales industrielles de la fin du 19ème visant, dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, à stabiliser, fidéliser et contrôler des ouvriers devenus mobiles et hostiles aux formes brutales de contrôle (Noiriel, 1988). En assurant protections et avantages aux salariés en échange de leur loyauté et de leur obéissance, la hiérarchie cherche à promouvoir et instaurer un modèle « familial » de relations qui assimile le patron d'entreprise à la figure paternelle. Cet emprunt confère un surcroît de légitimité à l'exercice d'un contrôle et d'une domination qui prennent désormais les traits positifs de la « bienveillance » paternelle. Dans ce cadre, le patron « édicte ses lois » selon des principes arbitraires dont il est seul juge et tire son autorité de sa fonction protectrice. Si cette figure reste ancrée dans une période historique et un contexte particulier, quelques-unes des caractéristiques de ce modèle gardent une valeur

explicative pour appréhender les formes contemporaines de relations de travail entre employeurs et salarié·e·s dans certains secteurs. C'est du moins l'hypothèse que je formule à l'égard de ce qui se joue entre les patrons de restaurant et leur personnel de salle, l'analyse ayant mis en évidence des éléments qui relèvent d'une logique paternaliste, notamment un système de relations hiérarchiques fondé sur une mise à distance du droit du travail et où les protections et les avantages sont octroyés par les employeurs de manière individualisée et discrétionnaire (Lamanthe, 2009). En ce sens, je rejoins la position d'Alain Morice (1999 : 125) pour qui « le paternalisme, loin d'être une survivance de pratiques patronales historiquement datées dont chacun concédera qu'elle garde des formes vivaces, est un élément organique du fonctionnement du salariat moderne ». À ce titre, ce qui se joue dans la restauration traditionnelle étaye l'idée selon laquelle « l'"affectif" et le "sacré" continuent d'être au principe […] d'innombrables relations de travail encadrées par le contrat, et cela bel et bien dans la sphère capitaliste » (Morice, 1999 : 127).

2.1.1. « Quand le droit n'a pas droit de cité »

L'existence d'une convention collective nationale de travail pour le secteur de l'hôtellerie-restauration formalise les droits et les devoirs de chaque partie prenante de la relation salariale. En théorie, les rapports de travail entre les serveurs et les patrons de restaurant sont donc institutionnalisés, le droit fournissant un cadre à ces relations. Or, dès que l'on s'attache à considérer les propos de nos interviewé·e·s à l'égard de ce qui se passe dans le restaurant qui les emploie, le cadre légal[67] semble avoir peu d'emprise sur les pratiques. La question de la distance entre ce que prévoit le droit du travail et la réalité des pratiques n'a toutefois rien de spécifique à mon objet. Dans sa double dimension, le droit impose des règles en même temps qu'il véhicule une certaine idée de la normalité (Loschak, 1983). Mais en raison de « l'espace d'autonomie que *la* relation de travail (au sens juridique d'un contrat) ouvre *aux* relations concrètes de travail » (Morice, 1999 : 126), la réalité relève davantage d'un bricolage autour des normes juridiques, que de leur application stricte. Aucune activité ne peut prétendre à une correspondance parfaite entre ces deux niveaux, ce qui explique pourquoi nombre

[67] Le cadre légal englobe le droit du travail, le code des obligations et la convention collective nationale de travail.

d'entorses à ce que prévoit le droit du travail ne se voient pas dénoncées par les travailleuses et les travailleurs. Je n'ai pas les moyens de prouver qu'un certain écart entre le droit et les pratiques est consubstantiel à toute situation de travail ; en revanche, je peux montrer quelle forme prend l'actualisation empirique de ce principe chez les serveuses et les serveurs de restaurant et quelles en sont les spécificités. Pour ce faire, il s'agit de comprendre ce qui fonde la normalité des pratiques en termes de conditions de travail, de saisir les manières dont s'effectuent ces micro-régulations professionnelles entre les patrons et les serveuses/serveurs et leurs liens avec le droit, et d'identifier les effets pervers et/ou les éventuelles contreparties qu'en retirent les différentes parties prenantes de la relation salariale. En d'autres termes, l'objectif consiste à appréhender les modalités de la régulation au niveau micro, à voir comment elles s'opèrent et comment elles sont perçues par les serveuses et les serveurs. Nous verrons à ce propos que les serveuses et les serveurs adoptent une attitude résignée et prennent acte d'une tendance à une application lâche et de son faible pouvoir contraignant. Ils et elles soulignent également la rigidité ou l'incapacité de la CCNT à prendre en compte la réalité du travail dans la branche. Compte tenu des faibles garanties qu'elle offre et de l'individualisation des relations de travail, les enquêté·e·s tentent, réussissent ou espèrent à terme pouvoir tirer parti d'une négociation individuelle des conditions de travail. *In fine*, on pourrait aller jusqu'à faire l'hypothèse que si certain·e·s s'en sortent bien, voire mieux que ce que pourrait leur offrir la CCNT[68], c'est *grâce* à l'existence d'une fraction de la main-d'œuvre précarisée par un statut légal (ou par l'absence de statut) qui la contraint à accepter des conditions de travail particulièrement défavorables.

2.1.2. Des conditions de travail négociées de gré à gré

Il est de notoriété publique que le secteur de l'hôtellerie-restauration n'est pas un élève modèle sur la question du respect des règles fixées par la convention collective

[68] Même respectée et malgré les importantes améliorations intervenues ces dernières années, la CCNT de l'hôtellerie-restauration offre des conditions de travail peu attrayantes en regard d'autres branches. Le faible intérêt que manifestent les salarié·e·s à l'égard des syndicats qui défendent leur cause diminue considérablement le poids des syndicats dans les négociations avec les représentants patronaux. Il en résulte que si les conquêtes en matière de droits et d'avantages sociaux sont réelles, elles restent faibles. On l'a vu, les salaires minimaux fixés demeurent particulièrement bas.

nationale de travail[69]. Mon terrain offre pléthore d'exemples en la matière : salaires minimums non respectés, heures supplémentaires non rémunérées, pourboires confisqués, jours de congés non octroyés. Deux précisions s'imposent toutefois. D'une part, les petits employeurs n'ont pas toujours une connaissance pointue du droit du travail et par conséquent, peuvent ne pas être forcément conscients d'y déroger. D'autre part, la pratique courante du salaire avec intéressement au chiffre d'affaires peut conduire les serveuses et serveurs à accepter des conditions de travail contraires à la loi. Pour revenir à mon propos, ce qui est frappant, c'est la relation ambiguë que les interviewé·e·s entretiennent à l'égard de leurs droits, qu'ils soient respectés ou non. Il n'est ainsi pas rare que les abus évoqués plus hauts ne soient pas présentés ou perçus comme tels par celles et ceux qui en sont victimes. Fatalisme, tolérance, acceptation contrainte ou ignorance ? La question reste entière et mérite qu'on s'y attarde. Contrairement aux travailleuses domestiques décrites par Vidal (2007), les serveurs et les serveuses ne se réfèrent pas au droit pour évaluer leurs conditions de travail. Il ne faut pas pour autant y voir une ignorance ou une méconnaissance généralisée du droit chez l'ensemble de la population interviewée. Si cette situation existe, elle se retrouve plutôt chez les personnes en situation d'illégalité, c'est-à-dire sans autorisation de travailler[70]. Dans ce cas, le fait qu'elles ne soient pas au courant des droits dont, de fait, elles sont privées, se comprend plus aisément. D'autres personnes en situation régulière (au bénéfice d'une autorisation de travailler), mais peu familières avec les règles écrites et les lois ne connaissent pas forcément la CCNT. Rappelons que l'employé·e, contrairement à l'employeur, n'est pas soumis·e à l'obligation de connaître le droit du

[69] Article de Michaël Rodriguez paru dans Le Courrier, 30 juin 2007. « L'hôtellerie vaudoise est tout sauf un palace pour les employés ».

[70] En Suisse, l'autorisation d'exercer une activité lucrative est conditionnée par la possession d'un permis de travail. L'ouvrage de Magalie Gafner (2008) explique de manière détaillée les différents types de permis existants ; les informations qui suivent sont tirées de son ouvrage. Les deux principaux types de permis sont le B et le C. Permis B : autorisation de séjour accordée dans le but d'occuper un emploi salarié ou indépendant pour une durée inférieure à 1 an. Seulement pour les ressortissants de l'UE/AELE. Il suffit à l'employeur d'annoncer la prise d'emploi aux autorités cantonales. Pour les ressortissants des pays non-européens (pays tiers) l'employeur doit démontrer qu'aucune personne suisse ou UE ne correspond au profil reherché. Il faut ensuite que la personne puisse être considérée comme un cadre, spécialiste, ou un travailleur qualifié et qu'elle puisse s'intégrer durablement. Permis C : autorisation d'établissement d'une durée indéterminée, octroyée après une autorisation de séjour (permis B), en général après 10 ans. Dans certaines situations, ce permis peut être obtenu après 5 ans, c'est le cas pour les conjoints de ressortissants suisses ou d'étrangers établis, pour les réfugiés statutaires, en cas de séjour ininterrompu si la personne a fait preuve d'une intégration réussie et bonnes connaissances de la langue nationale.

travail. Néanmoins, une partie non négligeable des enquêté·e·s connaissent l'existence de la CCNT, sa fonction et son contenu de manière approximative ou détaillée. Pourtant, même dans ce cas, le cadre légal qui règle l'exercice de l'activité ne constitue pas, aux yeux du personnel de service, des règles à respecter impérativement, ni une référence pertinente pour évaluer leur situation de travail, ni même un idéal vers lequel tendre. Tantôt méconnue ou ignorée, connue mais décrétée sans valeur ou non pertinente, la convention collective de travail apparaît en creux des témoignages comme un ensemble de recommandations peu appliquées dans la réalité, comme une règle abstraite sans utilité réelle tant ses liens avec les situations de travail concrètes sont variables, voire ténus. Du côté des pratiques, la norme est à la débrouillardise et aux arrangements.

> *« Une fois, dans le Valais, je me suis fait virer, parce qu'en fait il m'avait mis du matin, et j'étais pas du matin moi. Parce que la fête le soir et tout… Du reste j'ai ouvert deux matins de suite à la bourre, à 9 h. En fait les gens sont allés skier sans déjeuner. Ils sont revenus, ils étaient un peu énervés. Et après le patron il m'a dit voilà… Parce qu'on était devenu amis en fait, il est venu en Bretagne chez moi et tout… Il m'a dit : - Par rapport aux autres, je ne peux pas te garder. Je lui ai dit : - Ecoute, y a pas de souci. En fait deux ans après, j'étais sur Nice et il m'a rappelé parce qu'il était dans la merde, il avait besoin d'un serveur, sa femme elle avait pété les plombs, elle en pouvait plus, et il m'a dit : - Est-ce que tu peux revenir ? Oui bon il m'a dit : - Je te mets plus du matin. J'ai dit : - J'espère bien ! Il me dit : - Je te mets 14 h - fermeture. Ok, pas de souci. Après, j'ai renégocié mon salaire, c'est monté à 2'500 CH, nourri, logé, le train payé et tout. Il m'a dit : - Je réfléchis, je te rappelle. Et il a rappelé même pas 20 minutes après. Je suis resté encore trois ou quatre saisons. C'est là que je suis devenu responsable, et en fait c'est là que j'ai rencontré ma femme aussi. » (François)*

Ainsi selon l'état des rapports de force liés au marché du travail, chaque personne négocie seule avec l'employeur, en faisant valoir les ressources dont elle dispose (expérience, formation, etc.) pour tenter d'obtenir les conditions les plus avantageuses possible. Les conditions de travail se négocient pour l'essentiel de gré à gré, dans le cadre de relations interpersonnelles entre les serveurs/serveuses et leurs patrons. Cette forme de régulation sociale est typique des petites entreprises. En effet, comme le souligne Lepley, (2000 : 3) « la nature du dialogue social dans ces micro-organisations est très éloignée du code du travail et des conventions collectives. […]. Le degré de perméabilité des très petites entreprises aux normes externes, comme les conventions

de branche, dépend du profil plus ou moins légaliste de son dirigeant ». Le témoignage qui suit offre un bon exemple du caractère informel pris par ces négociations inter-individuelles dans la restauration artisanale.

> *« [Q : Estimez-vous être suffisamment payée pour le travail que vous faites ?] Non, non. Mais je vais demander quand même quelque chose en plus là. J'attends encore un peu de temps, mais je vais demander quelque chose. Parce qu'on avait commencé avec quelque chose parce qu'il m'avait dit que c'était seulement pour commencer, et là je peux demander quelque chose en plus. Parce que je crois que ma collègue qui fait un 60 %, elle doit gagner à peu près la même chose que moi, mais elle, elle est pas du métier de la restauration, elle vient de commencer dans la restauration, je veux dire donc… Donc ça, je pense que ce n'est pas juste qu'on ait la même chose. [Q : Mais vous avez la même chose qu'elle à 100 % et elle à 60 % ?] Non, en calculant à l'heure. Je crois qu'elle a à peu près le même salaire que moi. Elle gagne moins, mais si elle faisait 100 %, elle gagnerait comme moi. Mais là il m'avait dit ça parce qu'il voulait me voir au travail. Moi deux ou trois mois après, j'aurais pu déjà quand même demander quelque chose, mais je vais le faire, bientôt. Je suis en attente de permis aussi. Moi j'ai plus de permis, j'ai pas de permis C en ce moment parce que je suis partie, je ne suis pas revenue pour le renouveler, alors j'ai plus de permis. Alors je suis en attente de permis B maintenant. Bon je vais l'avoir, avec un contrat de travail et tout ils vont me le donner, mais j'attends encore mes papiers. [Q : Vous pensez que le patron va accepter de vous augmenter ? Oui je pense que oui, parce qu'il m'avait vraiment dit quelque chose de base. Et je pense que oui parce qu'il est quand même content de mon travail. » (Anna)*

On voit dans cet extrait combien le statut juridique pèse dans les rapports de pouvoir qui imprègnent les négociations entre salarié·e·s et employeur. Sans autorisation légale de travailler pour l'instant, Anna ne projette pas de demander une augmentation avant de recevoir son permis B. Cette situation la place en position de forte dépendance face à l'employeur et réduit ses possibilités d'agir, de réagir ou de négocier de meilleures conditions de travail. Cela dit, cela ne signifie pas que toutes les personnes en situation régulière soient logées à la même enseigne. Dans l'univers de la restauration traditionnelle, et parfois à l'intérieur d'un même établissement, il n'est pas rare que des personnes qui occupent le même poste, font un travail identique et possèdent des qualifications similaires, ne bénéficient pas des mêmes conditions de travail. C'est le résultat d'une gestion du personnel fondée sur un système arbitraire où les avantages et privilèges sont systématiquement octroyés par l'employeur sur une base discrétionnaire. Dès lors que le paternalisme s'appuie sur des relations personnalisées, il en devient

profondément inégalitaire ; tout dépend du bon vouloir du patron et de la capacité individuelle de négociation des serveuses et serveurs. Et comme le souligne très justement Lepley (2000 : 2), dans les petites entreprises « plus le salarié dispose *ex-ante* de qualités professionnelles et personnelles reconnues par l'employeur, plus sa position dans la négociation se renforce ». Une fois en poste, la qualité des relations informelles entretenues avec le patron est déterminante ; elle conditionne en grande partie les possibilités de s'aménager de meilleures conditions de travail qu'ailleurs. Chacun sait que c'est en partie le cas dans toutes les activités, ceci dit, bien souvent l'effet du facteur « relations interpersonnelles » est minimisé, voire neutralisé par la formalisation des rapports de travail au travers de règlements écrits. Ce n'est pas le cas dans la restauration traditionnelle où les arrangements inter-individuels, informels et négociés dans le cadre de relations personnalisées remplacent les règles impersonnelles, froides et désincarnées, mais néanmoins protectrices. C'est ainsi qu'un jeune serveur parvient à obtenir un salaire presque deux fois supérieur à ce qu'une autre serveuse touche après 30 ans dans le métier. Cette situation s'explique en partie par la position différenciée des hommes et des femmes dans le système de genre et plus généralement, par les ressources inégales de l'une et de l'autre à faire valoir dans la négociation. Mis côte à côte, les propos de ces deux personnes montrent à quel point les situations peuvent être hétérogènes, tout en restant éloignées de ce que prévoit la convention en vigueur dans la branche.

> *« [Q : Tu connais la convention collective de travail ?] Non. Je ne sais même pas ce que c'est. [Q : C'est une sorte de règlement pour ce métier auquel sont soumis tous les employeurs et les employés de ce milieu…] Ouais mais bon !! Je pense qu'il y a plein de choses qui ne sont pas respectées dans ce milieu. Le nombre d'heures que je fais en ce moment, c'est pas normal. Mais c'est toujours… Y a une contrepartie. La semaine prochaine j'aurai quatre jours de congé donc je les rattrape, ça, je vais pas leur donner. […]. [Q : Et combien tu gagnes par mois ?] J'ai un fixe plus un pourcentage sur le chiffre. Le fixe il est de CHF 4'600 brut. [Q : C'est bien ! parce que c'est pas le cas de tous les endroits !] Oui mais faut négocier ! Un salaire en restauration, ça se négocie, c'est un des seuls métiers où ça se négocie encore je pense. Tu peux vraiment négocier. Si t'as plusieurs opportunités à plusieurs endroits, et que les patrons viennent te chercher comme moi, là… Un bon serveur de toute façon, un établissement le garde pas plus que deux ans en général, donc ils savent que ça tourne. » (Esteban)*

> *« Et encore là, j'ai un autre problème, mais ça c'est normal, c'est partout… C'est que dans la conjoncture actuelle, les salaires sont pas énormes, et moi étant une nouvelle, dans un nouvel emploi, j'ai un très petit salaire. […]. Tous les patrons font la même chose, c'est normal. S'ils peuvent vous payer moins, pourquoi ils ne vont vous payer plus. » (Olga)*

Il peut sembler étonnant qu'Olga ne remette pas en cause le comportement des employeurs qui paient leur personnel au rabais, alors même qu'elle en fait directement les frais. Elle va même jusqu'à trouver une excuse à ces patrons, en faisant allusion à la crise économique actuelle et la situation difficile dans laquelle elle les mettrait. En réalité, les conditions de travail sont appréciées subjectivement et individuellement par serveuses et les serveurs, à l'aune de facteurs aussi divers que l'ancienneté dans l'établissement, l'âge, les expériences professionnelles antérieures, le savoir accumulé sur les pratiques en vigueur dans d'autres restaurants et sur leur propre lieu de travail ou encore la connaissance empirique de situations vécues par les pairs. Le référent, l'étalon de la normalité peut, dans ces conditions, s'avérer pour le moins éloigné de ce qui est conforme à la loi. Les deux extraits précédents suggèrent également la fragilité et la contingence des avantages acquis auprès d'un employeur, puisque tout donne à penser qu'ils se perdent au moment où l'employé·e quitte l'établissement où il/elle les a obtenus. Ce principe ne semble toutefois pas remis en cause par les intéressé·e·s qui le considèrent comme une forme d'« inégalité juste » (Dubet et al., 2006). Au motif de son arrivée récente dans l'établissement, Olga trouve ainsi *normal* d'être moins payée que ses collègues pourtant au bénéfice de la même expérience qu'elle dans le métier. Une *logique de la contre-partie* entre encore en jeu dans l'évaluation de leur situation de travail par les interviewé·e·s. Dans cette logique, il importe peu que les normes juridiques et légales soient respectées, pourvu que le serveur/la serveuse y trouve son compte et parvienne à s'aménager une situation où il/elle ne s'estime pas lésé·e.

> *« [Q : Vous connaissez la convention collective de travail ?] Oui. Non mais la première fois que je suis venu, j'ai regardé ça. Mais à la limite je m'en fous, je sais que dans ce boulot-là, c'est comme-ci comme ça, le truc c'est que c'est l'ascenseur. C'est un prêté pour un rendu. Si moi je fais bien mon boulot pis que je donne des heures et pis que j'ai rien en retour, ça ne va pas. Faut pas abuser non plus dans un sens quoi. […]. Mais moi je suis bien là. » (Roger)*

Or, ne pas être lésé·e ou ne pas s'estimer lésé·e sont deux choses différentes : la première est conditionnée par le respect du droit, quand la seconde repose tout entière sur une « fiction de l'équivalence » de ce qui est échangé, un des mécanismes de

l'exploitation paternaliste identifié par Geffray (1996). Comme on peut le voir dans le témoignage de Roger, l'acceptation des conditions d'emploi et de travail par les serveuses et les serveurs s'appuie sur un compromis implicite qui régule l'investissement des deux parties de la relation salariale. En d'autres termes, s'il a le choix, le personnel consent tant que l'employeur continue à fournir les contreparties financière et/ou symboliques attendues. Bénéficier d'un horaire qui exclut le travail du week-end peut par exemple conduire à accepter un salaire inférieur aux minima fixés par la CCNT. De même, lorsque les relations de travail et l'attitude du patron procurent le sentiment d'appartenir à une famille, ceci joue favorablement dans l'attachement à l'entreprise et dans la construction d'une perception positive de la hiérarchie. La métaphore familiale caractéristique du paternalisme alimente d'ailleurs de manière récurrente les propos des interviewé·e·s. Mais dans la pratique, cet imaginaire « familial » a son pendant négatif. « Le paternalisme procède d'une vision cohérente des positions sociales respectives, et tout son génie sera de pousser ceux qu'il met en position de dépendants à intérioriser la légitimité, voire à revendiquer la perpétuation de cette dépendance » (Morice, 1999 : 146). Le récit de Svetlana illustre très bien la forme insidieuse que peut prendre l'exploitation paternaliste, sous le couvert de la bienveillance protectrice :

> *« Quand j'ai commencé, le patron m'a dit de ne pas trop me laisser faire, de ne pas trop parler avec les gens et de rester bien en distance. Si les clients veulent discuter ça va, mais il faut toujours… Enfin, il ne faut pas facilement donner. Enfin c'est plutôt des mecs qui viennent ici. Et le patron m'a dit qu'il ne fallait pas facilement donner mon numéro de téléphone, et rester bien en distance. […]. [Q : Le patron travaille aussi au service ?] Oui, oui, le patron il aide beaucoup. [Q : Il est tout le temps là ?] Tout le temps. [Q : C'est difficile ?] Euh non. En plus quand je le vois, je me sens un peu en sécurité. […]. Ici, on est plutôt comme une famille […] [Q : Et vous avez une bonne image de votre patron ?] Oui. Bon pas cette semaine quand il m'a engueulée, mais sinon oui. Il est gentil, il est généreux. Par exemple, si des clients sont restés longtemps, ou bien si ils viennent souvent, ou bien s'ils ont fait un grand repas, il offre toujours quelque chose, soit la bouteille, soit le limoncello après, soit le café. […]. [Q : Et avec la caisse, ça se passe comment ? Vous avez chacun une bourse ?] Là c'est vraiment différent de tous les restaurants, parce qu'ici, quand quelqu'un veut payer, on prend l'argent ou bien la carte, et on le donne au patron. [Q : C'est le patron qui encaisse ?] Oui, tout. [Q : Et les pourboires ?] Euh, c'est lui qui prend. [Q : Mais ça il n'a pas le droit!] Ça ne changerait rien. Je sais que c'est comme ça. [Q : Donc vous n'avez jamais de pourboires, ni vous ni vos collègues ?] Non. » (Svetlana)*

La manière dont cette jeune serveuse décrit son patron - *gentil, généreux*, *protecteur* – entre en net décalage avec ce que l'on pourrait attendre d'elle, compte tenu des conditions déplorables que lui offre son employeur. Au cours de l'entretien, j'apprends en effet que son patron la paie quand bon lui semble en lui versant un salaire dérisoire, ce à quoi s'ajoute le fait qu'il s'attribue les pourboires de son personnel. À la gentillesse fait écho l'exploitation, la première permettant de masquer la seconde. Un des mécanismes de l'exploitation paternaliste repose sur le fait que l'exploitation comme telle est moins visible, et donc plus facilement consentie et acceptée. Ce cas de figure renvoie également à ce que j'ai déjà évoqué, au sens où il donne à voir la fonction intégratrice que peut jouer l'entreprise paternaliste pour les immigré·e·s venu·e·s seules et isolées socialement, permettant au patron de s'attacher ces salarié·e·s à n'importe quelle condition. Ce constat fait écho à ce que décrit Marta Kindler (2009) dans le cadre des relations entre les travailleuses migrantes ukrainiennes et leurs employeuses en Pologne. Elle montre que ces femmes peu formées travaillent le plus souvent au noir, et que leur mobilité restreinte sur le marché du travail les pousse à chercher une forme de protection et de stabilité dans la relation à l'employeuse.

2.2. En activité : relations personnalisées et figure du « patron collègue »

En décrivant les rapports entretenus avec leur patron au moment de l'entretien et en parlant de leurs expériences précédentes avec d'autres employeurs, les témoignages des interviewé·e·s fournissent un aperçu de ce qui se joue au niveau des relations hiérarchiques dans la restauration traditionnelle, et donnent une idée assez précise de la manière dont les serveuses et les serveurs perçoivent leur patron, de ce qu'ils valorisent ou au contraire déprécient chez lui. D'abord, comme dans tous les métiers, les relations ne sont pas toujours harmonieuses. Les mauvaises expériences et les conflits ne sont pas rares : certains employeurs sont décrits comme des voleurs, des exploiteurs ou encore des harceleurs. Ce sont les « mauvais patrons », ceux qui ne pensent qu'à l'argent, qui ne mettent pas la main à la pâte et exploitent leur personnel sans retenue. Ces cas de figure existent et une bonne partie des enquêté·e·s en ont fait l'expérience à leurs dépends, à un moment ou l'autre de leur carrière dans le métier, mais ce n'est pas la norme. La majeure partie des personnes rencontrées affirment avoir une bonne

image de leur patron et entretenir de relativement bons rapports avec lui. Seules deux serveuses venaient de donner leur congé pour cause de conflit avec l'employeur, et quatre autres ont manifesté un certain mécontentement sur plusieurs plans à l'égard de la hiérarchie. Au delà de ces constats, l'analyse montre que les rapports de travail internes à l'entreprise se caractérisent le plus souvent par un degré élevé de personnalisation, ce qui participe, comme dans l'artisanat, à « symétriser » des relations formellement asymétriques (Zarca, 1988). Monchatre (2006) parle à ce propos d'une « subordination personnalisée dans l'hôtellerie-restauration traditionnelle » par opposition à une subordination plus institutionnalisée dans l'hôtellerie-restauration de chaîne. Dans les entretiens, cette personnalisation passe, entre autres, par l'interconnaissance (le patron et le serveur/la serveuse se connaissent personnellement), par la proximité physique, par une ambiance familiale et conviviale et par des manières relativement peu formalisées de se comporter face au patron, de s'adresser à lui ou d'en parler en dehors du travail.

> *« Ecoutez c'est pas un patron très strict, le travail doit être fait, ça c'est évident, mais c'est pas un patron chiant. Ici vous vous asseyez, y pas de problème. C'est vite vu quand y a du boulot t'es debout, quand y en a pas t'es assis. Il ne te dira rien, y a pas de boulot, y a pas hein. Surtout en hiver. Bon, en été on s'assied juste parce qu'on est un peu fatigué, mais en hiver il vient, il est là et y a des collègues qui s'assoient juste à côté de lui et c'est tout. Ils sont assis, même avec une bière à la main, je vous promets, c'est assez libre. Ils parlent avec lui. […].. Ici, il aime qu'on aille bien entre nous et qu'il n'y ait pas de problème. C'est ce qui fait des fois un peu la réussite de la boîte, faut pas toujours crier parce que pour finir vous faites chier votre personnel qui n'a plus envie de travailler. » (Leandro)*

Par ailleurs, si l'on porte attention aux témoignages des personnes restées longtemps dans un même établissement, c'est l'ambiance familiale, les rapports de proximité au sein de l'entreprise et le sentiment d'appartenir à une « grande famille » dirigée par un « patriarche bienveillant » qui retient ces salarié·e·s.

> *« [Q : Si on vous proposait un poste maintenant dans un 5 étoiles ?] Je n'accepterais pas, non, même si on me paie le double. Parce qu'ici on est une famille. Le patron, il est hyper généreux avec nous, quand on a un problème, on parle, quand il voit qu'on a un problème et qu'on ne parle pas, c'est lui qui nous parle, euh… L'équipe de travail ici, elle est magnifique, […]. Je suis hyper bien ! Il est même arrivé qu'on me propose du travail pour reprendre un restaurant et je n'ai pas accepté. » (Joao)*

Outre les manifestations concrètes de cette personnalisation des relations de travail entre patron et serveuses/serveurs, il convient maintenant de s'interroger sur ce qui favorise ce régime particulier de relations.

2.2.1. Proximité spatiale, sociale et statutaire

Comme il a été dit, les restaurants traditionnels sont le plus souvent des petites entreprises composées d'un nombre restreint de salarié·e·s ; la ligne hiérarchique y est peu développée et la division sociale du travail relativement faible, autant d'éléments propices au développement de relations informelles entre salarié·e·s, mais aussi avec la hiérarchie. Si la petite taille des établissements favorise la proximité physique entre les personnes, les situations de travail marquées par la participation régulière du patron au service jouent un rôle clé dans l'émergence, chez le personnel, d'un sentiment de proximité statutaire avec le patron. Comme l'a montré Zarca (1988 : 259) chez les artisans et leurs compagnons, « lorsque le travail en commun est quotidien, les différences statutaires tendent à s'effacer ». Dans l'extrait qui suit, Bernadette utilise le terme de *collègue* pour parler de la manière dont elle perçoit son patron en situation de travail. Cette comparaison est particulièrement révélatrice de l'aplanissement des différences hiérarchiques, voire du renversement des positions qui se manifeste quand l'activité bat son plein. Mais en précisant que le patron n'apparaît comme collègue qu'au moment du service, ce témoignage laisse aussi entrevoir l'aspect temporaire de la situation et suggère que lorsque le stress du service retombe et que les clients s'en vont, la hiérarchie reprend ses quartiers.

> *« Donc en fait, je ne considère pas mon patron comme mon patron au moment du service. C'est mon collègue de travail, je lui demande deux cafés, comme je demanderais à un autre collègue. Le moment du service, c'est pas mon patron, c'est mon collègue de travail. Le reste du temps, c'est mon patron. [Q : Lui, il reste plus au buffet à midi ?] Non, ça lui arrive aussi de monter en cuisine s'il faut donner un coup de main. Ça lui arrive de me faire la terrasse, si vraiment y a du monde en terrasse. Ça lui arrive aussi de porter des assiettes pour moi si je suis en train de prendre une commande et que les assiettes arrivent dans le passe. » (Bernadette)*

La présence du patron dans le restaurant est d'abord perçue comme le signe qu'il ne se réduit pas à un gestionnaire uniquement soucieux du chiffre d'affaires de son

établissement et peu intéressé par ce qui se passe *sur le terrain*. Sa *seule* présence ne suffit cependant pas ; si elle est *inactive,* elle ne manque pas d'être interprétée par les employé·e·s comme une attitude masquant des velléités de contrôle et sous-tendue par une manque de confiance envers le personnel. Ce cas de figure est marginal ; dans la majorité des cas, la contribution du patron est évoquée par les serveuses et les serveurs sur le registre de l'aide et du coup de main. Le patron apparaît ainsi comme une sorte d'auxiliaire qui exécute différentes tâches destinées à soulager son personnel en période de « rush « , tout en lui laissant une certaine liberté dans l'organisation et la réalisation du travail. Le fait de *mettre la main à la pâte* sans afficher son statut de chef est perçu par les serveuses et les serveurs comme le témoignage d'une certaine confiance en leur professionnalisme. Ce faisant, le patron montre aussi, à la manière de l'artisan, qu'il connaît le travail de l'intérieur, qu'il *est du métier* et qu'il fait *le même métier* que ses subordonné·e·s. C'est ainsi que certains éléments du modèle artisanal sont, à bien des égards, heuristiques pour décrire la complexité des relations hiérarchiques dans la restauration traditionnelle. « Dans l'artisanat, […], le patron travaille au côté de ses salariés dans une organisation sociale non constituée. La ligne hiérarchique est courte. L'apprentissage du métier se fait par ajustement mutuel plus que par acquisition de savoirs formalisés et l'organisation sociale du travail est basée sur l'arrangement mutuel dans une ambiance conviviale. La division du travail est plus technique que sociale. Le travail conserve, en partie tout au moins, une dimension unitaire. […]. La relation au travail à l'intérieur de l'entreprise est perçue comme familiale, même si l'image du patron d'apprentissage se substituant au père dans une relation paternaliste est quelque peu désuète » (Aballéa et Cognie, 2009 : 4).

Outre la proximité statutaire favorisée par la situation de travail, il semble que le partage d'un bagage assez proche en termes de qualification favorise le rapprochement. Je ne dispose pas de données sur le profil des patrons de restaurant en termes d'origine sociale ou de formation, mais tout donne à penser que leurs qualifications ne sont pas si éloignées de celles des serveuses et des serveurs qu'ils emploient[71]. Lors du changement

[71] La publication du syndicat Unia no 4, intitulée *Perspectives dans l'hôtellerie-restauration. Objectifs et propositions d'Unia* parue en juin 2008 semble corroborer cette hypothèse en pointant le fréquent déficit de qualification gestionnaire des patrons dans la restauration : « les cadres et les gérants d'établissements n'ont souvent ni le savoir, ni le professionnalisme nécessaires ». Pour pallier ce problème, Unia formule la proposition suivante : « les preuves de qualification et de compétences doivent être rendues obligatoires. Quiconque souhaite ouvrir ou reprendre une entreprise et engager du personnel doit avoir réussi un

de direction d'un restaurant, il arrive d'ailleurs fréquemment que le patron sortant passe le flambeau à un de ses employés. C'est ce que raconte Roger, tout en soulignant les problèmes d'autorité que cette situation peut engendrer, du fait de la faible distance sociale entre l'employé promu et ses collègues.

> *[Q : Vous avez une bonne image de votre patron ? Si vous étiez patron, est-ce que vous procéderiez de la même manière ou qu'est-ce que vous feriez différemment ?] Dans la manière de travailler, je changerais rien. Dans la manière de gérer le personnel, bon ça fait pas longtemps que j'y suis donc je ne peux pas me permettre de dire grand chose mais bon, pour moi il est un peu trop gentil des fois. […]. Ouais, il ne met pas assez de barrières. Ben c'est légitime, il était serveur avant ici donc… Le problème c'est que… Moi ça m'est arrivé pareil en France, je sais de quoi je parle. J'étais que barman, après serveur, et quand j'ai pris la direction du truc, pour mettre les barrières après, quand on a fait la fête avec les gens et tout ça, ben c'est dur hein de se faire respecter. » (Roger)*

Par ailleurs, la formation requise pour être cafetier-restaurateur va dans le sens de mon hyptohèse. L'exploitation d'un restaurant est certes soumise à l'obligation de posséder un certificat cantonal d'aptitudes ou un diplôme pour licence d'établissement[72], mais cette formation est relativement courte et peu poussée. Pour ce qui est du minimum légal dans le canton de Vaud, elle se réduit à dix-sept jours de cours qui portent sur les prescriptions d'hygiène, le droit des établissements, le droit du travail et les assurances sociales. Il est outre fréquent qu'elle soit suivie en cours d'emploi, ce qui signifie que les qualifications obtenues ne sont pas antérieures à la reprise d'un établissement. Ainsi, en forçant un peu le trait, les critères qui distinguent le patron de son personnel de salle concerneraient moins l'expertise que l'accès à la gérance ou à la propriété privée, favorisant encore davantage la proximité statutaire. Nous verrons d'ailleurs à ce propos que l'installation dans l'indépendance et l'expérience de la gestion d'un établissement est un projet répandu chez les enquêté·e·s, et qu'il n'est pas rare que certain·e·s en aient

nombre minimum de modules de base reconnus par l'OFFT, ou une formation équivalente. La conduite du personnel et la gestion des coûts doivent faire partie intégrante de la formation » (Unia, 2008 : 58).

[72] Depuis le 1er janvier 2007 pour le canton de Vaud, la patente de cafetier-restaurateur a été transformée en certificat cantonal d'aptitudes et diplôme pour licence d'établissement. Le cours comprend 6 modules (1A : prescriptions d'hygiène ; 1B : droits des établissements et prévention ; 2 : exploitation et organisation d'établissement ; 3 : comptabilité ; 4 : droit du travail, assurances sociales et connaissances de droit ; 5 : tourisme, vente et service ; 6 : cuisine) ; L'exploitation d'un café-restaurant requiert de passer un examen seulement sur les modules 1A 1B et 4 qui sont obligatoires. Les deux modules durent au total 17 jours et l'examen permet d'obtenir le certificat cantonal d'aptitudes. Dans le cas où le candidat réussit l'examen sur les 6 modules, il reçoit un diplôme. Notons qu'une dispense de cours et d'examen est accordée à des personnes qui ont exercé une activité d'hôtellerie ou de restauration pendant 3 années consécutives à titre d'indépendant ou en qualité de dirigeant d'entreprise.

déjà fait l'expérience à un moment donné de leur parcours. La voie qui mène à l'indépendance ne semble donc pas forcément passer par l'acquisition préalable de qualifications « techniques » supplémentaires à celles procurées par l'expérience et la pratique. Au final, les faibles distances sociales et statutaires qui résultent de ce qui vient d'être évoqué concourent à renforcer les possibilités d'identification au patron.

2.2.2. Les affres de la personnalisation

Tant que la bonne entente règne avec le patron, les relations fonctionnent bien et les serveuses/serveurs peuvent y trouver différentes formes de gratifications. Lorsque surviennent des tensions ou des conflits, la situation peut en revanche devenir particulièrement intenable, car si les rapports de travail personnalisés et harmonieux jouent favorablement dans la satisfaction au travail, l'investissement et l'engagement qu'ils supposent peuvent se révéler difficilement supportables lorsque la situation se dégrade, notamment du fait de la présence régulière du patron sur le lieu de travail. En outre, la personnalisation peut jouer en défaveur des salarié·e·s, notamment en muselant toute démarche revendicative ou dénonciatrice d'éventuels abus. Alberto, bien que syndiqué, a souffert en silence et encaissé les excès de colère de son patron pendant près de quatre ans.

> *« Oui, là-bas, c'était… C'était sauvage, quoi ! Le patron, il nous traitait comme de la… Presque frappé, des insultes, des coups de pieds, etc. Quand je parlais au patron, je bégayais, je tremblais, et ça pendant quatre ans, quatre ans ! […] [Q : Et est-ce que vous êtes syndiqué ?] Oui, à Gastro Union. Mais bon, je me suis engagé dans l'hôtellerie et si j'avais voulu faire le malin, j'aurais eu au moins 40'000 raisons si je veux faire du mal. Mais quand même si un jour j'ai faim, si un jour j'ai besoin de lui… Vous savez il ne faut pas fermer les portes comme ça, il ne faut pas dire < je suis un roi !> Si un jour j'ai faim, je frappe à la porte, et je dis : - Monsieur X, s'il vous plaît j'ai faim, je dois faire quoi ? Il m'ouvre la porte et il me donne à manger, mais si je fais du mal, non… Avec du mal, on a rien ! [Q : Mais alors à quoi ça vous sert d'être syndiqué?] Si ils ne me paient pas, si un patron est malhonnête, etc. [Q : Mais il l'a été votre ancien patron, non ?] Oui mais j'ai pitié pour lui. » (Alberto)*

Difficilement compréhensible, la non dénonciation au syndicat de la situation endurée par ce serveur peut s'expliquer, en dernière instance, par la « pitié » que lui inspire son

ancien « bourreau ». Le terme de pitié qu'il utilise est révélateur d'un sentiment de proximité statutaire avec le patron et permet en partie de comprendre le refus d'entreprendre des démarches juridiques contre quelqu'un considéré comme un pair. Le reste de l'extrait atteste de l'existence d'un rapport presque familial au patron, assimilé à une figure protectrice et nourricière sur qui l'on peut compter en cas de problème. Cette ambiguïté, ce mélange entre relations de type familial, personnalisation et subordination rend la prise de parole ou la révolte extrêmement délicate. Les enquêté·e·s en ont certainement conscience puisqu'une partie se dit satisfaite des bons rapports entretenus avec leur patron, tout en le jugeant *« trop gentil »* ou trop *« copain »* avec ses employé·e·s. On constate à cet égard que les femmes acceptent davantage ou supportent mieux ce genre de relations, probablement du fait de leur expérience, dans la sphère privée, d'une forme d'exploitation enserrée dans des liens affectifs et/ou amoureux. Même si ces relations personnalisées sont appréciées par les serveuses et les serveurs, leurs retombées sont cependant plus positives pour les employeurs que pour les salarié·e·s. Elles constituent pour les premiers un puissant atout leurs permettant d'obtenir de leur personnel du travail non rémunéré. Prenons l'exemple de Laura, embauchée comme serveuse par un ami qui a repris un restaurant. Son efficacité, son expérience dans le métier, la qualité de son travail et l'amitié qu'elle porte à son patron lui valent très rapidement une promotion. Mais ce mélange de liens professionnels et amicaux/affectifs est aussi et surtout à l'avantage du patron qui peut sans peine obtenir d'elle une intensification du travail sous forme d'un allongement d'horaire sans paiement des heures supplémentaires.

> *« [Q : Tu m'as dit tout à l'heure ne pas forcément pouvoir te fier à l'horaire prévu…] Voilà, tu ne peux pas. Tu ne peux pas ! C'est impossible de finir à 18 h pile. [Q : Mais pourquoi ?] Mais parce qu'il y a les autres [les collègues] qui sont là, il faut faire le transfert [de la caisse], il faut faire la caisse, des fois il faut aller faire la cave, plein de trucs comme ça. 20 minutes en plus, ça ne me dérange pas, mais des fois ça dure jusqu'à 1 h. [Q : C'est payé ?] Non ! [Q : Mais tu ne notes pas tes heures ?] Non, c'est mon patron qui note, mais il note ce qui est sur le planning. [Q : C'est pas très correct, ça.] Je sais, mais je pense que tu as des cas comme ça, non ? Chez moi, ça reste… Ça va. Au niveau de ce restaurant, ça va, je ne vais pas me plaindre, même si je fais 50 heures par semaine. C'est beaucoup, mais ça va.» (Laura)*

Quant à Laurence, elle travaille dans le même restaurant depuis de nombreuses années, et son témoignage illustre parfaitement ce qu'a mis en évidence Sylvie Monchatre (2006) dans les entreprises traditionnelles de restauration, à savoir que les femmes sont utilisées comme « gardiennes du foyer ». Le fait que Laurence appelle son patron, plus jeune qu'elle, par son prénom, et la mère de ce dernier, en l'occurrence son employeuse, par le surnom affectueux de *mamie* traduit la proximité des relations qu'elle entretient avec eux. Si les gratifications symboliques qu'elle retire de cette situation sont réelles, ces relations personnalisées tendent à lui faire oublier la nature contractuelle des rapports qui la lient à son employeur.

> *« Des fois, il te reste du boulot encore après 16 h, et il faut faire sa caisse et tout. Des fois, il reste des tables à préparer et tout ça. [Q : Mais vous êtes payée selon l'horaire marqué ou selon l'horaire que vous faites effectivement ?] Selon notre horaire marqué ! […]. [Q : Et vous vous estimez suffisamment payée pour le travail que vous faites ?] On peut gagner toujours plus ! […] Ah ben disons que j'ai eu gagné beaucoup plus en fixe, ça dépend tout de… Il ne faut pas toujours regarder ce qu'on gagne, il faut regarder aussi où est-ce qu'on est bien ! Des fois, c'est pas l'argent qui m'intéresse moi, c'est aussi d'être bien. [Q : Alors j'en conclus que vous êtes bien ici ?] Ah oui ! Oui, oui, moi ici, j'ai les clés, je viens même des fois le dimanche préparer mes mises en place. Moi j'ai les clés, je fais comme je veux. » (Laurence)*

Ce que retient Laurence, c'est la marque de confiance que lui témoignent ses employeurs en lui donnant les clés du restaurant ; ce qu'elle ne voit plus, c'est le travail non-rémunéré qu'elle fournit en retour. Cette configuration de relations permet ainsi aux employeurs d'obtenir de leurs salarié·e·s un travail supplémentaire gratuit, une forme de sur-travail.

En conclusion, mon analyse suggère l'existence de relations de travail entre les patrons de restaurant et leur personnel qui empruntent à la fois au modèle de la relation salariale paternaliste, à l'univers artisanal et à la sphère de la famille. L'hybridation de ces logiques donne lieu à des relations fortement personnalisées. Dans ce cadre, les négociations des conditions de travail se règlent sur une base essentiellement individuelle et procèdent d'un bricolage autour des normes légales. Dans le quotidien du travail, la présence du patron dans l'établissement aux moments clés de la journée et sa participation au travail de service (ou parfois en cuisine) donnent l'impression aux serveuses et serveurs d'avoir affaire à un égal, à un pair, autrement dit à un collègue. Il n'en reste pas moins leur employeur et les rapports restent marqués par la

subordination des salarié·e·s. Ainsi, lorsque l'affluence diminue et que le patron met un terme à sa contribution au service, l'illusion de symétrie se dissipe, la hiérarchie reprend ses droits. La symétrie favorisée par la proximité spatiale, sociale et statutaire n'est donc que fictive et cette fiction est temporaire : elle se manifeste surtout durant l'activité et ne fonctionne pas au niveau plus « formel » des rapports de travail. C'est bien cette ambiguïté, ce mélange de collégialité et de subordination, de familiarité et de soumission qui font toute la complexité de ces relations hiérarchiques. D'une certaine manière, elles sont des caractéristiques proches de la manière dont Morice (1999 : 143) envisage le paternalisme, entendu comme « une relation dialectique, où l'association de facteurs contradictoires comme la contrainte et la protection, l'exploitation et la répartition ou la dépendance et l'autonomie est empiriquement déterminée selon les circonstances historiques […] ».

TROISIEME PARTIE : LES FACTEURS DE DIFFRENCIATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

1. LE « SEXE » DES HORAIRES DE TRAVAIL[73]

J'ai eu l'occasion de l'évoquer, servir dans un restaurant implique des conditions de travail particulières[74]. Exercé à temps plein et soumis à une importante flexibilité et imprévisibilité horaire, le métier de serveuse/serveur exige une disponibilité temporelle extrêmement importante de la part des salarié·e·s. Cette contrainte est commune à l'ensemble des enquêté·e·s, mais sur d'autres plans, tout le monde n'est pas logé à la même enseigne. L'étude de ce que font les un·e·s et les autres dans leur travail a fait émerger l'existence de conditions de travail et de modalités de travail très hétérogènes, donnant l'image d'un métier éclaté, fractionné en différentes modalités d'exercice. L'attention portée aux situations de travail des interviewé·e·s montre que, dans le cadre d'une même activité, d'une même fonction et d'un même taux d'activité, le travail peut se décliner différemment. De fait, les conditions de travail des serveuses et des serveurs changent considérablement selon l'horaire de travail effectué, mais les hommes et les femmes ne travaillent pas indifféremment selon l'un ou l'autre des horaires possibles. Dans ce métier, ce n'est pas tant le taux d'activité qui est vecteur d'inégalités seuxées, mais les horaires de travail qui, je vais le montrer, opèrent comme un puissant facteur de différenciation et de hiérarchisation des situations professionnelles selon le sexe. N'impliquant pas le même travail, ni les mêmes conditions de travail, les différents types d'horaires ne sont pas assumés par la même catégorie de personnes. La division sexuelle du travail dans la restauration commerciale traditionnelle se manifeste alors notamment par des temps de travail différenciés entre les hommes et les femmes.

[73] Une version de ce chapitre a fait l'objet d'un article paru en 2009. « "Des heures sans valeur". Le travail des serveuses en horaire de jour ». *Nouvelles Questions Féministes,* 28 (2), 80-92.

[74] Si la définition de ce que recouvrent les conditions de travail est extensible, traditionnellement, ce champ d'étude comprend des aspects comme le mode de rémunération et le salaire, les horaires, l'environnement de travail ou encore les perspectives de carrières. Il est encore rare d'y inclure la relation à la clientèle, pourtant c'est un élément déterminant à prendre en compte dans l'analyse des conditions de travail de personnes qui travaillent au contact d'un public (Gadrey et Jany-Catrice, 2004).

1.1. Une ségrégation interne au métier : la répartition inégale des horaires de travail selon le sexe

Si toutes les personnes de ma population travaillent à temps complet, toutes ne travaillent pas selon le même horaire. Le service d'un restaurant est généralement assuré par un personnel composé d'une personne qui travaille la journée en continu et d'une équipe qui assure le service des repas midi et soir via l'horaire coupé[75]. Différentes variantes d'horaires peuvent encore exister selon les établissements, je centrerai cependant le propos sur les deux principales modalités horaires évoquées, à savoir l'horaire de jour et l'horaire coupé.

Se pencher sur les horaires de travail des enquêté·e·s donne à voir la répartition inégale des hommes et des femmes sur ces deux créneaux horaires. Pour preuve, six femmes sur seize travaillent exclusivement en horaire de jour, contre un seul homme sur quinze. Dans cinq cas, ces femmes sont les seules femmes dans une équipe exclusivement masculine. Du côté des hommes, cinq d'entre eux expérimentent l'horaire de jour plus ou moins régulièrement : un seul de manière fixe, les quatre autres ponctuellement, soit pour remplacer la serveuse habituellement en charge de cet horaire quand elle a congé, soit sur la base d'un tournus organisé entre serveurs d'une brigade exclusivement masculine. Le reste du temps, ces serveurs travaillent en horaire coupé. Enfin un homme travaille en horaire continu du soir (16 h-24 h), et les autres interviewé·e·s alternent horaires coupés et horaire de jour.

La situation est donc contrastée : nous ne sommes pas en présence d'une ségrégation stricte en matière d'horaires où les femmes travailleraient la journée et les hommes le soir. Or, si aucune modalité horaire n'est l'apanage d'un seul sexe, il existe pourtant une forme particulière de ségrégation professionnelle selon le sexe interne au métier. Les différents créneaux horaires ne concernent pas les hommes et les femmes au même titre puisqu'à une exception près, ce sont seulement des serveuses qui travaillent exclusivement de jour. Autrement dit, quasiment tous les hommes travaillent en horaire

[75] Notons que certains restaurants ne sont ouverts qu'aux heures des repas, ce qui est le cas de trois établissements où travaillent des enquêté·e·s. Il s'agit de deux pizzerias où le personnel est exclusivement masculin, ainsi qu'un petit restaurant avec une seule employée qui effectue les deux services, aidée ponctuellement de ses patrons.

coupé, contre seulement une partie des femmes, celles qui ne sont pas sur le créneau horaire de la journée. Figure phare de l'atypisme, les horaires coupés sont ainsi assumés par un personnel mixte à majorité masculine, alors que l'horaire de jour est clairement et presque exclusivement féminin. Cette situation est inhabituelle. Ce sont en effet les femmes qui ont été les premières concernées par des modalités horaires atypiques (Messant-Laurent, 2001) et à l'instar d'autres catégories défavorisées sur le marché du travail (jeunes, immigré·e·s), elles restent aujourd'hui plus nombreuses que les hommes à travailler dans ces conditions. Or, de manière inédite, dans le métier de serveuse et de serveur, les hommes sont plus touchés que les femmes par des horaires qui s'écartent de la norme d'emploi fordiste. Faut-il pour autant conclure à une situation privilégiée des femmes ? De fait, il est certain que la pénibilité des horaires coupés rend attractive la modalité horaire continue de la journée. Toutes les personnes interviewées sont unanimes : le privilège qu'il y a à travailler de jour, c'est d'avoir la « chance » d'échapper aux nombreuses contraintes des horaires coupés. À l'aune des incidences sur la vie privée et sociale, travailler de jour offre donc un avantage non négligeable en termes de qualité de vie. Reste alors à comprendre pourquoi la plupart des serveuses et serveurs en horaire coupé n'envisagent pas de passer à un horaire de jour si l'occasion se présentait. Cette attitude ambivalente ébranle l'idée de l'horaire de jour comme privilège exclusif des serveuses, et pousse à aller voir du côté du travail effectué au sein de chaque créneau horaire. L'idée selon laquelle, dans la restauration, l'horaire de travail détermine le contenu du travail et ses conditions de réalisation m'a semblé ici particulièrement heuristique pour saisir les mécanismes en jeu dans l'attribution sexuée des horaires de travail. Elle oblige à considérer les différentes modalités de temps de travail, non plus seulement du point de vue de leurs caractéristiques propres (endogènes) – pour ce qu'elles sont ou ce qu'elles permettent ou non de faire hors travail – mais également à la lumière de la nature des tâches qu'elles impliquent. Penser conjointement horaire et contenu du travail permet d'une part, de mettre en évidence les ressorts de cette répartition inégale des horaires de travail et de montrer l'existence de procédures d'affectation sexuellement différenciées et d'autre part, cet angle d'analyse fournit un éclairage essentiel sur le contenu du travail et sur les conditions d'exercice spécifiques qui prévalent au sein de chaque créneau horaire.

1.2. Les dessous d'une gestion sexuée de la main-d'œuvre

Dans le discours des interviewé·e·s et dans la société en général, il est fréquent d'entendre que l'horaire de jour conviendrait mieux aux femmes, et en particulier aux mères, sous prétexte qu'il autorise une meilleure « conciliation » entre famille et travail. Certes, dans une activité aussi marquée par l'atypisme horaire, le travail en horaire de jour facilite l'articulation entre la sphère professionnelle et privée. Comme dans d'autres espaces professionnels exigeant une forte disponsibilité, « du fait de la division sexuelle du travail domestique et éducatif, les femmes sont ainsi amenées à identifier et à investir les « "niches professionnelles" où la souveraineté temporelle est plus facilement acquise » (Le Feuvre et Lapeyre, 2005). Christine par exemple est divorcée et assume seule l'éducation et la prise en charge de ses trois enfants. Contrainte de travailler, elle se dit très contente d'avoir réussi à trouver une place de serveuse avec un horaire de jour. Son cas n'est toutefois pas représentatif de ce qui se joue dans ma population où ce sont bien des femmes qui travaillent de jour, mais la plupart du temps pas des mères. La majorité sont des jeunes femmes, le plus souvent célibataires et elles n'ont pas forcément recherché à occuper ce créneau horaire. L'analyse montre que leur affectation à l'horaire jour tient davantage à une préférence des employeurs pour les femmes. Malgré l'absence de figures patronales dans mon échantillon, ce que relatent les serveuses et les serveurs, ainsi que trois entretiens effectués avec des chefs de service participant à l'embauche tendent à confirmer cette hypothèse. Les responsables sont réticents à engager des hommes pour l'horaire de jour, et de fait, bousculer l'ordre de genre établi. François, un serveur de 40 ans, a cherché à obtenir un horaire de jour à la naissance de sa fille. D'emblée, cette demande a été sérieusement mise en discussion par son patron, pour qui un tel choix ne respectait pas l'ordre des choses, plus exactement l' « ordre des sexes ».

> *« Moi avant de remplacer la fille – parce qu'avant il y avait toujours une fille le matin ici – moi j'ai proposé au patron de faire le matin, parce qu'elle est partie, elle était enceinte. Il m'a dit : - Ouais tu sais un homme le matin, je ne sais pas. Je lui ai dit : - Ecoutez, on fait juste un essai, pis on verra. Je l'ai su après, mais en fait on a récupéré plein de clientèle, en fait des femmes qui n'aimaient pas la serveuse. Elles allaient juste au tea-room à côté. [Q : Mais le patron était réticent au fait de mettre un homme le matin ?] Voilà, parce qu'il disait que si c'est pas une femme le matin, ça va moins bien marcher. Et puis en fait non, ça fait trois ans maintenant et ouais ça marche bien. » (François)*

Cet extrait donne à voir combien les catégories de sexe restent des opérateurs forts lors de la répartition du travail entre les hommes et les femmes. Sur le sujet, Fortino (2002) montre bien le rôle des organisations dans la reproduction de la division sexuelle du travail au sein d'espaces professionnels mixtes. Il s'agit dès lors d'expliquer cette situation différente faite aux hommes et aux femmes dans les restaurants traditionnels et de comprendre les ressorts de cette répartition des horaires de travail selon le sexe.

Prendre comme point d'entrée l'horaire continu de la journée permet de saisir les spécificités du travail et les conditions d'exercice qui prévalent dans chacun des créneaux horaires discutés. Cet horaire cristallise en effet au plus haut point la différenciation des situations de travail au sein de la main-d'œuvre. Je vais ainsi montrer que l'assignation prioritaire des femmes au travail de jour est étroitement liée aux tâches et aux catégories de clientèles propres à ce créneau horaire. L'horaire de jour recouvre des activités de nature fort différentes, mais qui ont en commun de rappeler, par leur contenu, leur rythme et les rapports sociaux dans lesquels elles s'inscrivent, le travail que les femmes effectuent gratuitement dans la sphère familiale.

1.2.1. Des serveuses pour nettoyer

Ainsi qu'en témoignent les propos tenus par ce chef de service, la gestion de la main-d'œuvre repose sur une conception traditionnelle des rôles associant systématiquement les femmes à la sphère reproductive et au travail domestique gratuit.

> *« Moi je pense qu'il y a deux choses qu'on doit avoir dans la restauration. Déjà on doit avoir une femme pour servir le café le matin parce que c'est mieux pour le client, et l'après-midi aussi pour les gens. Mais aussi pour le ménage, parce que si on met un homme l'après-midi pour faire un peu le ménage, le nettoyage, pour enlever la poussière, laver les vitres, etc., l'homme, il ne voit pas ces choses, par contre la femme, elle, elle est plus responsable. La femme, elle voit quelque chose qui est sale, hop elle va et elle nettoie. L'homme est capable de passer devant sans rien voir. » (Joao)*

« Mieux pour le ménage », mais aussi « mieux pour le client » sont les deux versants de l'argumentation essentialiste mobilisée par ce responsable pour légitimer une présence féminine pendant la journée. Attaquons-nous d'abord à l'idée reçue selon laquelle les femmes seraient mieux adaptées pour effectuer les tâches ménagères qu'implique l'horaire de jour. À l'inverse de leurs collègues en coupure qui se consacrent presque

exclusivement au service des repas, le personnel féminin de la journée est effectivement astreint à des tâches de nettoyage, d'entretien et de mise en place. Ce travail bénéficie non seulement au patron et aux clients, mais aussi aux autres membres du personnel de service présents le midi et le soir.

> *« Le patron nous a fait une liste de travaux à faire. Mais moi je ne la respecte jamais. […]. Les nettoyages, ça va de soi. Parce que si je vois que les lampes du restaurant ont un peu de poussière, c'est clair que je vais les nettoyer. […]. Alors par contre, y a une chose que je fais très attention, c'est tout ce qui concerne le service. C'est d'avoir tous mes couverts, toutes mes nappes, que tout soit propre, et pis surtout les ménages. Les ménages, c'est les poivriers, les condiments et tout ça. Alors ça, une fois par semaine, tout ça est passé en machine à laver. Ça je le fais automatiquement, c'est nettoyé. Les cure-dents tous changés. Les poivriers et les salières remplis, ça oui, en tout cas au minimum une fois par semaine. Parce que comme on fait des pizzas, ça c'est des choses à quoi il faut faire attention. Et toujours avoir le meuble où il y a les services, propre. […]. Après le deuxième truc, c'est les plantes vertes, tout simplement, ouais, ça c'est vraiment le détail. Mais voilà, tous les matins par exemple aussi je nettoie la porte d'entrée. Vu qu'elle est vitrée, celle qui donne sur la terrasse ou celle qui donne sur l'entrée du restaurant. Voilà, ça c'est aussi normal. » (Bernadette)*

Cet extrait met en lumière ce travail de l'ombre, aussi invisible qu'indispensable, accompli par les serveuses, en plus du service, pendant les heures dites creuses de la journée. On l'a vu, certaines tâches de maintenance et de nettoyage doivent être effectuées avant l'arrivée des premiers clients (descendre les chaises, aérer, mettre les cendriers sur les tables, etc.), ce qui implique pour les serveuses de venir au moins une demi-heure avant afin que tout soit prêt au moment d'ouvrir le restaurant. Dans ce cas, c'est du travail non rémunéré qu'elles sont contraintes de fournir, le patron ne les payant qu'à partir de l'heure d'ouverture de l'établissement, ce qui est tendanciellement moins le cas des serveuses et serveurs en horaires coupés, généralement payé·e·s pour leurs heures de travail effectives. Ces dernier·e·s ne sont pas pour autant exempté·e·s de tâches qui ne concernent pas directement le service au client. Avant le début des repas, il faut par exemple impérativement avoir dressé les tables, placé les réservations, préparé les cartes avec les plats du jour, vérifié les stocks de boissons, de couverts et de pain. Le soir, il faut enfin remettre en ordre la salle et les outils de travail. Ce travail de préparation du service se distingue toutefois sensiblement de celui réalisé par *la fille du matin*, pour reprendre les termes d'un de nos interlocuteurs. Réalisé sous les yeux des

clients, il est d'une part plus visible. Deuxièmement, il confronte moins la personne qui l'effectue à la saleté. Troisièmement, il est spécifiquement lié au service du client – mission que les interviewé·e·s estiment être au cœur du métier - et directement utile à celles et ceux qui l'accomplissent. Le temps de travail des personnes en horaire coupé est ainsi essentiellement consacré au service des clients, tâche valorisée et valorisante, alors que le travail des femmes en horaire de jour implique de nombreuses tâches en dehors du seul service à la clientèle, donc plus de tâches *annexes*. Leur activité se divise entre l'entretien matériel du restaurant, le nettoyage, la mise en place, la préparation des boissons et le service au client. Elles doivent faire preuve d'une polyvalence qui les disqualifie par rapport au travail effectué en horaire coupé.

La mise en évidence de la recherche et de l'utilité pour les employeurs des qualifications ménagères et relationnelles acquises par les femmes dans la sphère privée démontre que, contrairement à ce que le sens commun suggère, la présence presque exclusive des femmes sur ce créneau horaire ne tient pas à une prétendue « bienveillance » des employeurs. C'est bien dans leurs propres intérêts qu'ils adoptent des formes de gestion de la main-d'œuvre qui leur permettent d'exploiter gratuitement les qualifications domestiques des serveuses en les affectant à l'horaire de jour. L'assignation d'un personnel presque exclusivement féminin à l'horaire de jour révèle ainsi le rôle actif des employeurs dans la production des différences entre les sexes (Hall, 1993b) et dans la reproduction de la division sexuelle du travail au sein d'espaces professionnels mixtes (Fortino, 2002).

Le créneau horaire de la journée comprend aussi un ensemble d'activités qui relèvent du service à la clientèle. Cependant, les serveuses de la journée ne servent pas n'importe quel client et pas n'importe quand. Le matin et l'après-midi, elles s'appliquent à entretenir et soigner une catégorie de client particulière : les habitués. De plus, dans l'urgence du service de midi, avec une clientèle constituée de professionnel·le·s qui viennent pour se restaurer, elles réalisent un travail qui s'apparente à un travail *d'entretien et de reproduction de la force de travail.*

1.2.2. Des serveuses pour « prendre soin » des habitués

Contrairement à celui du soir, le créneau horaire de la journée se caractérise par la présence marquée des habitué·e·s, population qui a en commun de fréquenter le restaurant presque comme un second foyer[76]. Dans les entretiens, ce terme renvoie à différentes populations : aux fidèles clients du midi qui viennent quotidiennement manger le plat du jour, ainsi qu'à ceux qui viennent régulièrement boire le café ou l'apéritif le matin et avec qui le personnel entretient des relations privilégiées, compte tenu de la fréquence de leur visite. C'est la seconde catégorie qui m'intéresse dans un premier temps, celle qui fréquente le restaurant en dehors des heures de repas et qui se limite à la consommation de boissons. Si aucune donnée chiffrée ne permet d'affirmer que cette clientèle est majoritairement masculine, c'est toutefois en ces termes que la figure de l'habitué est évoquée dans le discours des enquêté·e·s[77]. À partir de l'image qui se dégage des récits, les plages du matin et de l'après-midi sont alors occupées prioritairement par deux catégories de prestataires et de destinataires : des serveuses et des habitués de sexe masculin.

Une spécificité de cette relation de service repose sur le lien d'interconnaissance entre les deux parties en présence, autrement dit, sur le degré de personnalisation de la relation de service. Avec les habitués, la serveuse a affaire à une clientèle plus ou moins acquise qu'il s'agit d'entretenir, et non plus seulement de fidéliser comme c'est le cas avec une clientèle *occasionnelle*. Or, il semblerait que ce *travail d'entretien* d'une clientèle fidèle contribue à instaurer des conditions de travail différentes de celles qui prévalent dans le service d'une clientèle anonyme. Compte tenu de la difficulté à intégrer la figure du client dans l'analyse du travail des agents (Borzeix, 2000), les outils théoriques pour conceptualiser ces différences sont encore rares dans le champ de la sociologie du travail. Quelques recherches existent, notamment celle de Gutek, Bhappu, Schneider et

[76] Il est intéressant de noter qu'en anglais, « être un client habitué de » se traduit par le verbe *patronize* qui signifie également « traiter de haut » ou « être le mécène de ». La polysémie de ce terme et les trois acceptions de ce verbe recouvrent ainsi plusieurs aspects de la relation de service aux habitués.

[77] Ma pratique du métier et la fréquentation régulière des restaurants me suggèrent le même constat. On peut supposer que le poids de l'articulation famille-travail qui pèse sur les mères leur laisse peu de temps pour aller boire le café avant le travail et d'autre part, il faut garder à l'esprit que la fréquentation des café-restaurants est longtemps restée réservée aux hommes. L'accès des femmes à ces lieux publics est relativement récent (Beaud et al., 1990) et si elles fréquentent sans doute tout autant les restaurants que les hommes, cela ne modifie guère les représentations masculines du client qu'ont les serveuses et les serveurs. Il y aurait donc plus d'hommes dans les cafés-restaurants et ceux-ci viendraient plus facilement seuls.

Woolf (2000) déjà évoquée précédemment, qui propose une catégorisation des interactions de service prenant en compte les destinataires. En distinguant « relation de service », « rencontre de service » et « pseudo-relation de service », ces auteurs fournissent une clé d'analyse pour appréhender la spécificité de la relation entre le personnel et les habitués. Dans une « relation de service » au sens où ils l'entendent, le client et le prestataire ont déjà eu affaire l'un avec l'autre et partagent une histoire commune au niveau de l'interaction. Le client s'attend, dans un futur proche, à interagir à nouveau avec le même prestataire avec lequel il a établi une relation de confiance. La spécificité de cette relation de service repose ainsi sur le lien d'interconnaissance entre les deux acteurs du service, et sur le degré de proximité qui existe entre eux, aspects qui selon moi, contribuent à produire des conditions de travail particulières. Il est vrai qu'au restaurant, habitués et personnel de service en viennent à se connaître personnellement, même si la quantité d'informations privées que chacun des acteurs possède sur l'autre n'est pas également répartie. Le client a en effet davantage tendance à se confier à la personne qui le sert que l'inverse. Quoi qu'il en soit, ce lien d'interconnaissance existe et l'analyse des entretiens suggère que ce degré élevé de personnalisation de la relation constitue un critère de différenciation dans le travail de service à fournir. Par opposition à une « relation de service » telle que je viens de la décrire, les « rencontres de service » renvoient à des interactions brèves, uniques et qui n'ont pas vocation d'être renouvelées, du moins pas dans un futur proche. C'est par exemple la forme d'interaction qui prévaut dans la restauration rapide. Enfin, dans une « pseudo- relation de service », le client manifeste une forme de confiance, non pas envers un-e employé-e de service particulier, mais envers l'organisation qui l'emploie. Ce type peut en partie s'appliquer aux relations entre le personnel d'un restaurant et une clientèle occasionnelle qui fréquente un établissement sur la base d'un choix sélectif qui s'effectue au détriment d'autres établissements ; cette clientèle témoigne une forme de confiance en misant sur la qualité du service et de la nourriture servie. Dans les deux derniers cas, le travail s'effectue à destination d'un public anonyme et vise un double objectif de satisfaction et de fidélisation du client. J'aimerais souligner au passage l'intérêt d'une terminologie qui recourt au préfixe « pseudo » pour qualifier une relation de service particulière. Indiquant « une similitude apparente »[78], ce préfixe renvoie directement au travail

[78] Tiré de Blouin, Maurice, Caroline Bergeron et al. (1995). *Dictionnaire de la réadaptation, tome 1 : termes techniques d'évaluation.* Québec : Les Publications du Québec, p. 51.

actoriel des serveuses et des serveurs qui, comme je l'ai montré, doivent jouer le jeu de l'interconnaissance, de la familiarité ou encore de la séduction, produire chez le client l'impression qu'il est traité comme un roi, lui donner l'illusion d'une relation réellement personnalisée, bref, faire comme si il faisait l'objet d'une attention particulière et exclusive. Pour revenir au modèle de Gutek, Bhappu, Schneider et Woolf (2000), leur catégorisation des interactions de service a l'avantage de prendre en compte le caractère pluriel des relations qui peuvent se jouer entre les les serveurs/serveuses et leurs client·e·s et le degré variable de proximité qui peut exister entre les parties prenantes du service. Elle attire également l'attention sur le rôle clé du client qui informe le travail du prestataire et en modifie les conditions de réalisation. Il convient dès lors de se demander en quoi consiste concrètement le travail que réalisent les serveuses de restaurant pour entretenir cette clientèle d'habitués.

Quand bien même cette clientèle est plus ou moins acquise, la mobilité potentielle des consommateurs permet d'envisager leur défection. Il est alors nécessaire d'entretenir et de prendre soin de cette catégorie de clients en les récompensant de leur fidélité par un régime de faveurs et de privilèges qui marquent la différence avec les autres types de clients. Accorder un rabais, faire crédit, réserver une place de choix ou encore offrir de temps en temps une boisson sont des pratiques courantes encouragées par le patron. Lorsque je travaillais comme serveuse, un habitué avait même amené sa propre tasse au restaurant pour qu'on lui serve chaque matin son café dans SA tasse, et non dans une autre. Mais les exigences du travail au contact des habitués se situent surtout au plan relationnel, un domaine de compétences arbitrairement associé aux femmes sur la base de stéréotypes sexistes. Le matin, les restaurants sont essentiellement fréquentés par des client·e·s régulier·e·s qui viennent boire leur café avant le travail, par des personnes au chômage, à l'AI (assurance invalidité) ou à l'aide sociale, ou encore par des retraité·e·s et des mères de famille. La plupart sont des hommes qui cherchent à rompre leur solitude et à combler leur besoin de sociabilité dans un établissement public qui fait office de foyer de substitution. Une partie du travail des serveuses consiste à être disponible pour la discussion et l'écoute, et à faire preuve d'empathie. Pour reprendre les propos d'une serveuse, *« il y a des clients qui viennent là comme s'ils avaient besoin d'être maternés »*. La présence d'un personnel féminin la journée rappelle alors la figure traditionnelle de la femme au foyer, les prestations relationnelles qu'elle fournit aux

membres de la famille et la disponibilité permanente dont elle doit faire preuve envers eux (Chabaud-Rychter et al.,1985).

> *« On a une certaine complicité au bout d'un moment. […]. Le matin il y a quand même pas mal d'habitués qui viennent. […]. Certains on sait qu'on peut discuter avec, d'autres on sait qu'il faut leur foutre la paix. Parce qu'on apprend aussi à voir comment les gens sont. […]. Oui, ils apprécient, en fait c'est un petit quelque chose en plus. Un client, c'est une personne à part entière et pour lui c'est une attention pour lui, on leur donne une attention. […]. [Q : Quand y a des moments où il y a pas de clients, vous faites quoi ?] Oh, je peux m'asseoir et boire un café, il n'y a pas de problème ! Y a des clients des fois, comme c'est des habitués, et ben on va s'asseoir avec eux, on va boire un café et profiter de prendre un peu plus de temps avec eux, en fait. » (Christine)*

Ces propos donnent un aperçu du traitement de faveur réservé aux habitués. Les appeler par leur prénom et échanger avec eux sur leur vie privée sont autant de marques de personnalisation et de familiarité utilisées en vue de *soigner* cette clientèle. Ces *petits plus* traduisent quelque chose d'inédit par rapport à ce qui se fait dans le cas d'une clientèle anonyme. Certes, les salarié·e·s doivent en permanence ajuster leur comportement à celui du client et le travail actoriel reste réactif, au sens où il faut s'adapter aux petites manies de chaque habitué. Mais avec cette catégorie de client, il revient à la serveuse de prendre l'initiative de la discussion, de se soucier de leur humeur et de s'enquérir de leur vie privée. D'une certaine manière, au nom du lien d'interconnaissance et de la fidélité du client, il faut marquer ostensiblement la prise en compte de sa spécificité et manifester un souci particulier à son égard, au travers d'une attention privilégiée. L'amabilité et la complicité dont la serveuse doit faire preuve à l'égard des habitués pour signifier leur différence d'avec les clients anonymes s'appuient sur des liens interpersonnels qu'il s'agit précisément de préserver, d'entretenir et de renforcer. Cette dimension du travail des serveuses en horaire de jour rappelle « les aspects relationnels du travail domestique […] dont l'objet est l'entretien et la reproduction des liens familiaux » (Chabaud-Rychter et al., 1985 : 39). À certains égards, et plus particulièrement dans le cas des habitués qui passent la majeure partie de leur temps dans les cafés-restaurants en quête de sociabilité, d'empathie et d'écoute, le travail du personnel pourrait pratiquement être assimilé à une forme de *care*[79].

[79] Le *care* est ici entendu comme « une activité générique qui comprend tout ce que nous faisons pour maintenir, perpétuer et réparer notre "monde", en sorte que nous puissions y vivre aussi bien que

> *« J'ai travaillé dans un tout petit bistrot de quartier, qui est un endroit que moi j'ai trouvé très très sympa, c'est-à-dire que c'est un endroit avec beaucoup de gens à l'AI ou des retraités et c'est les mêmes qui viennent tous les jours. Et là j'ai trouvé intéressant d'avoir un contact très régulier comme ça avec les gens. Je les connaissais tous par leur prénom, je connaissais plus ou moins leur vie, enfin je connaissais... Ils disaient : - Ah Francine, comme d'habitude ! La serveuse fait partie de la famille, tout le monde m'appelait par mon prénom, j'étais la princesse là-bas. Forcément moins de 60 ans, je ne pouvais que être la princesse. […]. Souvent moi quand je sors du travail, je suis super crevée, j'ai envie de voir personne ou alors seulement des gens très très proches. Ouais souvent je suis lessivée. Surtout quand je bossais dans les petits bistrots de quartier, je donnais tout quoi ! Je sortais de là-bas, j'étais vidée quoi, je ne voulais voir personne. » (Francine)*

Les propos de Francine attirent l'attention sur les coûts psychiques découlant d'une implication subjective importante et sur l'ambivalence du rapport au client[80]en général, et aux habitués en particulier. Le travail au contact de cette catégorie de public peut être source d'épuisement émotionnel, au même titre qu'il est susceptible de procurer certaines gratifications. De nombreuses personnes m'ont confié que la familiarité et la convivialité des relations avec les habitués agrémentaient significativement un travail pénible, ingrat et mal payé. Avec ces clients, il est possible de rigoler, de discuter librement, parfois même de pousser un coup de gueule. De même, connaître des clients peut apporter son lot d'avantages pratiques. Un serveur explique par exemple qu'il est devenu ami avec certains clients et qu'il passe du temps avec eux en dehors du travail ; un autre raconte qu'un client avocat lui a proposé ses services gratuitement lorsqu'il était aux prises avec la justice ; une autre encore me fait part de son plaisir à retrouver *ses* clients le matin, qui lui apportent des croissants le dimanche, et des fruits et légumes les jours de marché.

De leur côté, sous prétexte de leur fidélité et d'une étroite proximité avec le personnel, les habitués de sexe masculin n'hésitent pas à adopter des comportements sexistes abusifs. Mettre la main aux fesses de la serveuse, faire des allusions d'ordre sexuel ou appeler la serveuse par un petit nom sont des pratiques courantes de cette catégorie de

possible » (Tronto et Fischer, 1991 : 40, repris dans Tronto, 2008 : 244). Dans une perspective élargie, le *care* peut être envisagé comme ne se limitant pas au soin d'un autrui dépendant.

[80] L'ambivalence du rapport à la clientèle se retrouve dans l'étude de Laperrière, Messing et Bourbonnais (2010) qui montre que le « contact avec le monde » représente l'élément le plus apprécié par les serveuses dans leur travail, quand dans le même temps, la « clientèle exigeante et difficile » est le deuxième aspect jugé le plus désagréable.

clients. Pourtant ces mêmes clients ne se permettraient jamais ce genre d'attitudes à l'égard d'une vendeuse ou d'une caissière. Dans les récits, j'ai été surprise de constater que les serveuses ne s'en offusquaient guère. Elles distinguent en fait deux catégories de comportements : ceux qui relèvent explicitement du harcèlement sexuel, qui sont jugés déplacés et qu'elles condamnent parce qu'ils portent trop atteinte à leur intégrité physique et les associent explicitement à la figure de la prostituée, et ceux qui tendent plus insidieusement à les réduire au rang d'objet sexuel, mais avec lesquelles elles doivent bien souvent composer. On retrouve ici le versant sexuel du travail actoriel dont j'ai parlé précédemment, à la différence qu'avec les habitués, il apparaît encore plus important de ne pas blesser leur ego sur leur potentiel de séduction. On en trouve une preuve saillante dans le récit qui suit où la serveuse se voit affligée d'un petit nom avec lequel elle a pris le parti de composer.

> *« Tout le monde m'appelle < Chouchou > ou < Mimi >, pourtant ce n'est pas mon prénom du tout, mais c'est Chouchou. Et même le patron il le sait. […]. Au début, il pensait qu'ils étaient mes amants, mais non c'est tout le monde qui m'appelle comme ça. » (Bernadette)*

Dans ce qui se joue entre la serveuse et les habitués, il est déterminant de prendre en compte la position subordonnée des femmes dans les rapports sociaux de sexe qui rend le personnel féminin plus sujet que les serveurs au harcèlement sexuel des habitués mâles. Mais le lien d'interconnaissance entre le personnel féminin et les habitués augmente encore le risque de servitude pour les professionnel·le·s (Gutek et al., 2000). Autrement dit, dans le cadre d'une relation commerciale où le prestataire est une femme et le destinataire un habitué, l'asymétrie et l'infériorité qui caractérisent la position du personnel de service se trouvent exacerbées par les rapports sociaux de sexe.

On voit au final combien la relation de service dans laquelle sont inscrites les femmes, par leur assignation prioritaire au travail domestique, modèle les conditions de leur participation à la sphère productive (Fougeyrollas-Schwebel, 2000). Servir des habitués et entretenir cette clientèle amènent les serveuses à jouer sur les deux plans auxquels renvoie traditionnellement le féminin, celle de la mère et celle de la séductrice.

En définitive, la concentration des femmes sur le créneau horaire de la journée est liée à leur rôle dans le système de reproduction (Kergoat, 1998). Les nombreuses tâches d'entretien à réaliser et la relation de service qu'implique la présence de cette catégorie spécifique de clientèle sont là pour l'attester. Il s'agit de servir à manger au client et le

degré d'intimité et la relation très « personnelle » dans laquelle ce travail s'inscrit, instaure des conditions de travail particulières.

1.2.3. La hiérarchisation des créneaux horaires : des serveuses pour le service « bas de gamme » du repas de midi

Travailler de jour ou travailler en coupure est certes différent au plan du contenu du travail et des conditions de travail, mais surtout n'est pas valorisé de la même manière et ne procure pas le même prestige. En s'appuyant sur les propos tenus par les enquêté·e·s à l'égard des deux services (midi et soir), il est possible faire apparaître la hiérarchisation des différents crénaux horaires[81]. L'analyse approfondie des entretiens offre dans le même temps un éclairage tout à fait bienvenu sur le travail et les conditions de travail spécifiques qui prévalent dans chaque créneau horaire et fournit des pistes pour comprendre la répartition sexuée des horaires de travail.

Comparé au service dans un fast-food ou à du travail en usine, le service de midi est systématiquement déconsidéré par celles et ceux qui l'effectuent, surtout en comparaison à celui du soir. *Simple*, *rapide, répétitif* et *bas de gamme,* voici les qualificatifs fréquents qui lui sont accolés. Les contraintes temporelles et les attentes spécifiques de la clientèle de midi jouent un rôle clé dans cette dépréciation. Lors du repas de midi priment l'efficacité et la rapidité, en réponse aux attentes d'une clientèle qui pare au plus pressé, composée majoritairement de personnes actives dans les environs et qui fréquentent le restaurant à défaut de pouvoir rentrer chez elles. Leur pause est soumise à un impératif de temps et le but poursuivi est avant tout fonctionnel : se nourrir dans le temps imparti par leur entreprise et à moindre prix. La formule du plat de jour correspond à ces besoins : elle est avantageuse pour les client·e·s (rapidité et prix modique), mais elle se paie du côté des salarié·e·s par le sentiment d'une sous-utilisation de leurs compétences. L'adhésion des client·e·s à cette formule diminue en effet considérablement l'intérêt du travail du point de vue du placement de produits, de la vente et du conseil. Le midi, le défi de la vente et du conseil n'existe pas dans la même

[81] Bien qu'assumé par un personnel mixte composé de la serveuse en horaire de jour et de celles et ceux qui travaillent en horaire coupé, le service des repas de midi est une composante importante de l'horaire de jour et peut être considéré comme emblématique de ce créneau horaire.

mesure que le soir, or comme on l'a vu, il constitue pour le personnel de service un espace privilégié de mise en œuvre de son expertise professionnelle. En outre, servir le même plat tout au long du service confère un aspect répétitif au travail qui peut être source de monotonie et de stress.

> *« Ben le midi, c'est dynamique, mais c'est aussi trop rapide quoi. Tu vends un plat de jour avec une carafe d'eau. […]. Là tu n'as pas le temps de vendre, de conseiller, les gens, ils viennent que pour manger. » (Cynthia)*

De plus, le climat d'urgence qui prévaut à midi limite les possibilités de soigner la forme du service en respectant les règles et les techniques de service en vigueur dans le métier. Accueillir les gens, prendre leur veste, les installer, expliquer le menu, faire des suggestions, servir et débarrasser en appliquant les règles de courtoisie, de préséance, de prévenance et d'attention, sont autant de pratiques que le personnel ne peut souvent pas mettre en œuvre, compte tenu du rythme soutenu qu'il faut maintenir le midi. À l'inverse, le temps à disposition lors du service du soir permet d'offrir au client un service « dans les règles de l'art ». La possibilité d'exercer cette expertise confère au travail un surcroît de prestige. Le soir venu, la sortie au restaurant ne correspond plus à un « choix par défaut » mais à un moment de loisir et de détente. Contrairement aux repas pris tous les jours à l'extérieur, la fréquentation du restaurant en soirée revêt un caractère *exceptionnel*, au sens premier du terme. Les attentes de la clientèle sont différentes et modifient le rythme de l'activité et le contenu du travail des serveuses et des serveurs. De manière un peu schématique, on peut dire que les critères « d'utilité » cèdent le pas à des critères « esthétiques ».

> *« Tu as le service de midi qui est… Qui n'a rien à voir avec le service du soir, c'est-à-dire que tout le monde vient en même temps, c'est un service assez bas de gamme, dans le sens où tu n'as pas le temps d'aller faire comme ça avec la bouteille, de faire déguster même si tu es censée le faire quoi. » (Francine)*

> *« Alors là [à midi], c'est vite fait, vite et bien fait. […]. Oui, faut être rapide, sympa, et efficace, parce que les gens, ils ont une heure pour manger et faut qu'ils partent. Le soir, c'est tout à fait différent : les gens ont beaucoup plus de temps, quand ils arrivent, ils prennent l'apéritif, ils discutent parfois au bar et après ils passent à table, on a le temps de les servir… Pas 5 étoiles, mais presque. » (Miguel)*

En s'appliquant à expliquer ce qui change dans le service du midi et du soir, les enquêté·e·s donnent à voir une hiérarchisation qui souligne la moindre valeur statutaire

du travail de jour, au plan symbolique et matériel[82]. Cette hiérarchisation tient en bonne partie au travail d'entretien et de reproduction de la force de travail[83] qui s'effectue le midi, où il s'agit de servir une clientèle constituée essentiellement de travailleuses et de travailleurs qui viennent sous contrainte de temps, d'abord pour *se restaurer* au sens strict du terme. D'une certaine manière, le travail du midi s'inscrit dans le registre de *l'ordinaire* - celui du quotidien, des repas « rapides » de tous les jours préparés généralement par les femmes dans la sphère privée – , quand le soir domine le registre de *l'extraordinaire*, celui en vigueur lors du repas « cuisiné » du dimanche ou en présence d'invité·e·s. C'est précisément cette distinction qu'illustre l'extrait qui suit :

> *« [Q : J'ai constaté que souvent ce sont des femmes qui travaillent au service de midi et le matin et plutôt des hommes le soir. Qu'en pensez-vous ?] Je pense que... Mais c'est bête ce que je vais dire, mais ça fait plus sérieux, enfin je ne sais pas. [Q : Qu'est-ce qui fait plus sérieux ?] Un homme au service. C'est plus... Parce que c'est plus commun de voir des femmes qui font le ménage, enfin je veux dire c'est cliché, alors qu'un homme ça fait tout de suite plus sérieux. Dans un palace, c'est que des hommes les maîtres d'hôtels, ça fait plus classe. » (Selma)*

L'assimilation que fait Selma entre le service de midi et le ménage d'un côté, et entre le service du soir et le travail dans un palace de l'autre, est révélatrice de la valeur différente attribuée au travail selon qu'il s'effectue en journée ou le soir. Ceci montre également que les compétences nécessaires pour travailler sur les différents créneaux horaires ne sont pas reconnues pareillement. D'après la vision stéréotypée qui situe la place des femmes dans l'espace privé, à mille lieues du marché, leur participation à la sphère productive n'est alors envisagée que dans le prolongement du rôle qui leur est assigné dans l'espace reproductif. À l'inverse, le travail effectué par le serveur est clairement identifié comme un métier faisant appel à des qualifications professionnelles définies et reconnues, acquises dans la sphère publique (Certificat Fédéral de Capacité, formation sur le tas). De ce fait, et en lien avec la position de domination occupée par

[82] Au plan matériel, le montant des pourboires que peut espérer la serveuse en horaire de jour qui ne sert les repas qu'à midi, est clairement inférieur aux sommes récoltées par ses collègues le soir. Cela tient d'abord au service des boissons, beaucoup moins rentable que les repas. Cela s'explique aussi par le fait que, à midi, les client·e·s ne peuvent se permettre de laisser de grosses sommes tous les jours.

[83] De manière assez proche, pour Evelyn Nakano Glenn (2009 : 42) le fait de préparer et servir les repas dans les restaurants relève d'une forme de « travail reproductif public ». « Le travail reproductif inclut les activités suivantes : l'achat de biens domestiques, la préparation et le service de repas, le lavage et la réparation de vêtements, l'entretien du mobilier et des appareils ménagers, la socialisation des enfants, le soin et le soutien émotionnel apporté aux adultes et le maintien des liens familiaux et communautaires » (Nakano Glenn, 2009 : 22).

les hommes dans notre société, le statut professionnel des serveurs est davantage valorisé et reconnu socialement que celui des serveuses, ce qui permet aux premiers d'occuper les créneaux horaires les plus prestigieux et de se préserver, de la sorte, en partie de l'image dévalorisée associée au métier exercé.

En définitive, derrière la mixité du personnel qui travaille selon l'horaire coupé, le caractère sexué de la répartition des horaires de travail n'apparaît pas d'emblée. J'ai cependant montré que si toutes les femmes ne travaillent pas selon l'horaire de jour continu, cet horaire est par contre systématiquement assumé par elles. Cette situation faite aux femmes en matière d'horaires de travail est étroitement liée à leur rôle dans la sphère reproductive. Le travail de jour implique de nettoyer, de servir une clientèle d'habitués au contact de laquelle le travail s'inscrit dans un régime de relations privées, et d'assurer un service « simple et rapide » auprès de la clientèle pressée du midi, autant de tâches auxquelles se voient assignées les femmes, compte tenu de leurs qualifications domestiques et relationnelles (non reconnues). Ces trois catégories de travail recouvrent un ensemble d'activités dont les contenus différenciés sont fonction du rythme de travail, du type de clientèle et des attentes de cette dernière. Sur le plan du contenu du travail et de sa valeur symbolique et matérielle, le créneau horaire de la journée bénéficie d'un moindre prestige. Comparativement à celui du soir, il implique un travail plus stressant, un service moins élaboré, plus de tâches d'entretien, moins de pourboires et plus d'habitués. L'horaire continu de la journée n'est toutefois pas toujours en défaveur des personnes. C'est l'autre versant d'une situation que j'ai qualifiée plus haut de contrastée. On l'a vu, dans le milieu de la restauration, l'horaire de jour fait figure de *perle rare*, permettant de préserver sa vie privée et sociale et de s'économiser physiquement. De ce point de vue, nous verrons qu'il peut être fortement recherché avec l'avancée en âge et l'avancée dans la carrière. Cette situation renvoie directement à ce que décrit Sylvie Merriot (2002) chez les cuisiniers qui, a un moment donné de leur carrière, vont faire le choix de la restauration collective pour des questions de qualité de vie, au détriment de l'intérêt du travail, voire même au détriment du métier. L'horaire coupé est ainsi moins attrayant du point de vue de l'articulation vie professionnelle et vie privée notamment, mais sa valeur change dès lors qu'on l'examine à l'aune des tâches qu'il implique et du prestige qui lui est associé.

2. LES CARRIERES DES SERVEUSES ET DES SERVEURS DE RESTAURANT

En portant ici attention aux trajectoires des serveuses et des serveurs rencontré·e·s, la réflexion s'oriente vers une démarche davantage centrée sur les individus que sur leur travail. L'analyse des carrières s'inscrit cependant parfaitement dans l'analyse menée jusqu'ici, cette démarche permettant de « tenir ensemble l'unité et la variété des pratiques » constitutives d'un métier particulier (Arborio, 2001 : 5) et de rendre compte de l'hétérogénéité du groupe étudié tout en rendant saillants des facteurs d'unité. Dans son étude sur les aides-soignantes, Arborio (2001 : 8) montre bien comment « l'examen des parcours individuels […] permet […] de préciser les multiples aspects d'un métier mal défini, aux contours flous, donnant lieu à un ensemble de pratiques hétérogènes ». De la même manière, les résultats de l'analyse des trajectoires des serveuses et des serveurs que je vais exposer ici sont un moyen d'éclairer une dernière facette du métier de serveur/serveuse en restauration. L'analyse donne à voir les différents cheminements possibles qui se dessinent dans cette activité et met au jour les projets et les attentes des enquêté·e·s. Elle dégage les logiques qui sous-tendent les mobilités cherche à identifier certaines récurrences caractéristiques de cet espace professionnel particulier. En analysant les parcours des jeunes au sein des différents métiers de l'hôtellerie-restuaration, Monchatre (2010) a pointé les difficultés qu'il y a à « durer » dans cet univers professionnel particulièrement éprouvant, ainsi que les difficultés à sortir d'un marché pourtant si « ouvert » à l'entrée. Selon l'auteure, ces métiers placent celles et ceux qui l'exercent « sous tutelle », et lorsque le passage dans l'hôtellerie-restauration relève d'une « expérience transitionnelle », la bifurcation qui s'ensuit donne rarement l'occasion de valoriser une « qualification qui colle à la peau ». Qu'en est-il pour mes enquêté·e·s ? On peut en effet se demander quelles allures prennent les parcours dans une activité souvent exercée faute de mieux, conçue comme transitoire et où les relations d'emploi sont a priori éphémères ? Quelles sont les modalités d'entrées dans un métier où le choix n'est souvent pas de mise et où la formation institutionnelle reste une voie guère empruntée ? Par quels moyens s'obtiennent les promotions lorsque le taux de rotation du personnel est élevé, lorsque l'ancienneté est faible et lorsque la formation n'est pas le mode dominant d'acquisition du métier ? Dans un métier où les étapes ne sont ni instituées, ni prévisibles, l'analyse permet de mettre en lumière ces détours qui doivent moins au hasard qu'au métier

(Tréanton, 1960). Pour reprendre Hughes (1996a : 176), « l'étude des carrières a pour objet la dialectique entre ce qui est régulier et récurrent d'un côté, et ce qui est unique de l'autre ». Sur ce plan, les données récoltées auprès de mes enquêté·e·s révèlent des « carrières » extrêmement hétérogènes, mais qui ont en commun d'être très éloignées d'un modèle classique fordiste, puisqu'elles sont avant tout marquées par la succession de postes. Ainsi Hughes (1996a : 176) fait figure de pionnier lorsqu'il écrit, dans les années 50, qu' « il existe de nombreuses carrières à l'échelle d'une vie, qui ne sont ni organisées ni définies de façon consciente » et « même là où il n'existe aucun cheminement bureaucratique défini, on trouve de nombreuses régularités ». Pour appréhender les parcours professionnels des serveuses et des serveurs, et dégager ces « régularités » en même temps que les facteurs de différenciation qui entrent en jeu, il est nécessaire de tenir compte des caractéristiques individuelles des enquêté·e·s et de leurs ressources potentiellement inégales, du contexte socio-économique (conjoncture, stratégies d'entreprise, état du marché du travail) et de la spécificité du marché de l'hôtellerie-restauration en Suisse. Les parcours individuels dépendent en effet de l'histoire personnelle, de la situation sociale et familiale des personnes, de leurs aspirations, de leurs projets et de leurs valeurs, autant d'éléments qui varient fortement d'un individu à l'autre selon leurs ressources culturelles, économiques et sociales. Ils s'inscrivent également dans un contexte socio-historique particulier qui définit le champ des possibles.

2.1. Remarques méthodologiques : les difficultés de l'analyse comparative des trajectoires professionnelles

La grille d'entretien a été construite sur la base d'un questionnement autour de la spécificité du métier de serveuse et serveur, avec l'idée de cerner finement le travail de service dans les restaurants traditionnels. Les personnes interviewées ont été amenées à s'exprimer en prenant comme référence la situation de travail qui était la leur au moment de notre rencontre. Le choix de centrer le propos sur l'emploi occupé visait à simplifier la conduite des entretiens pour les enquêté·e·s et à encourager la comparaison avec les expériences antérieures. Des questions portant davantage sur la trajectoire professionnelle ont permis d'inscrire les propos tenus dans la singularité des biographies. S'ouvre alors une base possible de comparaison que j'investigue ici en

prenant soin d'adopter une perspective dynamique qui inscrive la situation particulière au moment de l'entretien dans une trajectoire de mobilité professionnelle.

2.1.1. Des données qui se prêtent mal à l'étude des carrières

Les entretiens ont été menés avec des personnes qui ne se situent pas toutes au même moment dans leur parcours : certaines débutent leur vie active, d'autres sont en milieu de carrière, d'autres encore s'approchent de la fin de leur vie active. Une première difficulté tient alors au fait que la comparaison ne porte pas sur des carrières achevées ou qui seraient au même stade. Une remarque supplémentaire s'impose au sujet des données recueillies. Les études sur la mobilité professionnelle s'appuient généralement sur des données quantitatives qui permettent d'obtenir des informations précises, datées et identiques pour toutes les personnes interrogées, sur les différentes étapes significatives de leur trajectoire. En s'accordant sur l'idée que tout type de données est le fruit d'une reconstruction a posteriori par l'interviewé·e de son parcours et des événements survenus, celles issues d'entretien sont spécifiques. Il est certain que comme dans le quantitatif, le discours des interviewés n'a pas valeur de vérité historique et de récit fidèle des événements survenus, mais lors des entretiens, « les interviewés qui racontent leurs expériences, mettent en scène les épisodes de leur vie, donnent de la signification à ce qui leur arrive, justifient et argumentent de manière à convaincre » (Demazière, 2007 : 93). Ainsi l'individu opère une sélection de ce qu'il considère comme significatif et articule les différents faits relatés de manière à donner une certaine cohérence à son discours. Si la richesse de l'entretien réside dans la possibilité d'accéder au sens que les personnes attribuent à ce qui leur arrive, aux motivations qui président à leurs décisions et aux interprétations qu'elles font des situations vécues, ces avantages font face aux possibles contradictions et lacunes inhérentes à un récit qui ne suit pas la chronologie des trajectoires. Néanmoins, le choix méthodologique de l'entretien semi-directif permet la prise en compte de la carrière dans sa double dimension objective et subjective. « Dans sa dimension objective, une carrière se compose d'une série de statuts et d'emplois clairement définis, de suite typique de positions, de réalisations, de responsabilités et même d'aventures. Dans sa dimension subjective, une carrière est faite de changements dans la perspective selon laquelle la personne perçoit son existence comme une totalité et interprète la signification de ses

diverses caractéristiques et actions, ainsi que tout ce qui lui arrive » (Hughes cité par Becker, 1985 : 126) .

2.1.2. Tenir ensemble la dimension objective et subjective de la mobilité

Parce que « raconter, c'est risquer des interprétations » (Demazière, 2007 : 93), procéder par entretien permet d'avoir accès à la manière dont les individus vivent le fait d'être dans telle ou telle situation. Il n'en reste pas moins problématique de qualifier les mobilités lorsque l'on cherche à articuler leur dimension objective et subjective. Dans cette optique, j'ai veillé à tenir compte de la manière dont les individus ont perçu, vécu et interprété leurs transitions, sans forcément chercher systématiquement à catégoriser ces changements positivement ou négativement. Par exemple, devenir indépendant ou accéder à une position hiérarchiquement supérieure est généralement considéré, dans la littérature sociologique, comme une promotion et/ou une mobilité verticale. Or, s'en tenir à cette catégorisation objective est restrictif. Cela conduit non seulement à homogénéiser les situations – or si pour certain·e·s devenir indépendant·e est un aboutissement dans leur carrière, pour d'autres la mise à leur compte s'accompagne d'une dégradation de leur situation professionnelle (Fellay, 2005) - ; c'est aussi faire l'impasse sur le sens donné par les personnes à ces événements et sur les conditions dans lesquelles s'effectuent les transitions. Prenons le cas de Miguel, 44 ans, de nationalité portugaise. Formé dans la vente, il vient en Suisse dans les années 1990 où il apprend le métier de serveur. Au bout de quelques années, il rentre au Portugal rejoindre sa famille et met à profit ce qu'il a appris en Suisse dans le domaine du service pour trouver un emploi dans ce secteur au Portugal. Engagé dans un grand restaurant à Lisbonne, il connaît une mobilité promotionnelle à l'interne et obtient rapidement une place de chef de rang. Malgré l'accès à un statut hiérarchiquement supérieur, il dit vivre très mal cette promotion : il explique que sa nouvelle fonction comporte beaucoup de responsabilités qui ne vont pas de pair avec une augmentation significative de son salaire. De plus, il ne se sent pas à l'aise dans cette position intermédiaire entre la direction et les employés qui l'amène à exercer un contrôle serré sur ces anciens collègues, tout en étant lui-même fortement contrôlé. L'exemple de Laura, 29 ans, atteste également de la nécessité de tenir ensemble les faits objectifs et la manière dont ils sont vécus et interprétés par les individus. Arrivée en Suisse il y a 8 ans, les

possibilités d'insertion professionnelle pour cette jeune immigrée d'origine polonaise n'étaient pas légion en dehors de la restauration et des services aux particuliers. Elle apprend alors le métier de serveuse sur le tas, métier qu'elle n'apprécie guère en dehors du moyen qu'il représente pour elle de s'assurer un revenu. Elle est actuellement gérante d'un établissement que possède un de ses amis. Objectivement, le poste qu'elle occupe représente une promotion par rapport à sa situation précédente où elle n'était *que* serveuse : elle est mieux payée, elle a des responsabilités et gère du personnel. Toutefois, la moindre réputation de l'établissement et le caractère décontracté du service à fournir lui donne le sentiment d'avoir *régressé* par rapport au niveau qu'elle avait atteint dans le service dans sa précédente place. De même, à l'instar de ce que j'ai eu l'occasion de montrer, le passage par la restauration haut de gamme donne lieu à des expériences différentes selon les personnes. Si tou·te·s s'accordent sur les aspects négatifs du travail tel qu'il s'exerce dans ce contexte, pour certain·e·s le passage par l'univers gastronomique prend la forme de l'emploi précaire, du travail au noir et de l'exploitation, quand pour d'autres il permet d'enrichir le curriculum vitae et d'expérimenter différentes formes de restauration en vue de construire une expérience professionnelle solide à faire valoir dans le projet d'une carrière ascendante.

2.1.3. Méthode d'analyse

Dans l'objectif de rendre compte des différentes formes de mobilités, de dégager des récurrences et de cerner les facteurs de différenciation des carrières des serveuses et serveurs de la restauration traditionnelle, j'ai procédé de la manière suivante : pour chaque personne interrogée ont été considérés l'ensemble des changements professionnels survenus au sein de l'emploi (changement de métier, changement d'entreprise et changement de position dans les mobilités externes et internes), ainsi que les passages par le chômage et l'inactivité et les transitions emploi-chômage et/ou chômage-emploi, lorsqu'il y avait lieu. L'incidence des transitions répertoriées a ensuite été appréciée en termes de promotion (mobilité ascendante), de déclassement professionnel (mobilité descendante) ou de mobilité horizontale[84] (quand les transitions

[84] Avec le concept de « carrière horizontale » développé dans son étude sur les institutrices de Chicago, Becker (1952) montre que la carrière ne se réduit pas à un mouvement entre différentes positions dans la hiérarchie formelle ou informelle en termes de prestige, de revenus ou d'influence. Il définit la dimension horizontale d'une carrière comme « un mouvement entre des positions disponibles à l'intérieur d'un

débouchent sur une position statutaire équivalente) tout en tenant compte du vécu de ces mobilités. Dans tous les cas, mais plus encore dans le cadre des mobilités horizontales - lorsque les personnes ont quitté une place de travail pour un autre poste de serveuse et serveur de niveau hiérarchique identique -, l'attention a porté sur les éventuelles améliorations/dégradations du point de vue des gratifications symboliques ou matérielles (salaire, horaires, relations de travail, type de clientèle, contenu du travail).

Dans cette veine, j'ai également procédé à une périodisation des places de travail occupées auprès d'un même employeur en relevant, lorsque c'était possible, les raisons de chaque départ de poste. Sachant enfin que la mobilité dépend entre autres aussi des projets professionnels et personnels des individus, ceux-ci ont été pris en compte. L'attention a porté sur la nature et le contenu des projets[85], leur degré d'adéquation avec les événements effectivement survenus ou leur probabilité de se concrétiser, ceci dans l'idée d'apprécier le degré de contrainte qui pèse sur les transitions, de voir si elles relèvent davantage de l'opportunité ou de la nécessité (Germe, Monchatre et Pottier, 2003).

2.2. Les mobilités dans la restauration commerciale traditionnelle : quelles tendances ?

La mobilité professionnelle désigne « les mouvements affectant la population active et se traduit par des changements d'emploi, d'entreprise ou de catégorie socioprofessionnelle des individus » (Germe, Monchatre et Pottier, 2003). À première vue, la succession d'un nombre relativement élevé de places de travail qui marque le parcours des serveuses et des serveurs de la restauration traditionnelle rejoint en partie la tendance actuelle en matière de mobilités professionnelles. Ce personnel de service partage en effet certains traits avec les autres catégories de salarié·e·s qui eux connaissent une multiplication des transitions, un accroissement de la mobilité externe (Gautié, 2003), une diversification des trajectoires à un niveau intra et inter-individuel

même niveau hiérarchique » (Becker, 1952 : 470). Les individus tentent de se déplacer dans ces positions en théorie identiques, cherchant les situations les plus désirables.

[85] La notion de projet, est entendue ici comme « une aspiration dominante dont la caractéristique est d'orienter les conduites » (Rudder-Paurd, 1975 : 130).

(Germe, Monchatre et Pottier, 2003) et une discontinuité croissante dans leur parcours professionnel (Vendramin et Valenduc, 2006). Selon les études récentes sur les mobilités professionnelles, ces évolutions générales sont liées à l'accroissement de l'instabilité professionnelle (Germe, Monchatre et Pottier, 2003 ; Gautié, 2003) dont les conséquences sont très inégales selon les catégories de salariés, un faible niveau de qualification étant particulièrement discriminant. Les jeunes, les femmes et les salariés en deuxième partie de carrière professionnelle, surtout lorsqu'ils sont peu qualifiés, sont fortement concernés par l'augmentation des passages par le chômage. Gautié (2003) parle d'un marché du travail opposant ceux pour qui les mobilités sont choisies et positives à ceux pour qui elles relèvent de la contrainte, rimant souvent avec précarité et/ou chômage. En définissant la sécurité de l'emploi comme « le fait, pour une personne, de demeurer employée, sans interruption durable, même s'il y a changement d'entreprise », et en assimilant la stabilité de l'emploi à « la continuité du lien d'emploi entre un salarié et une entreprise », les études sur les mobilités professionnelles pointent le climat d'insécurité professionnelle croissante et la montée de l'instabilité professionnelle dans lequel s'inscrivent désormais les trajectoires individuelles (Larquier et Remillon, 2006). Cette situation ne vaut que partiellement pour les serveuses et serveurs qui eux connaissent une sécurité de l'emploi relativement forte malgré un taux de chômage élevé dans la branche, conjuguée à une instabilité professionnelle qui semble faire figure de norme éprouvée dans un secteur réputé pour son turnover élevé. Par ailleurs, pointer les évolutions structurelles des mobilités dans le monde du travail revient à analyser les changements intervenus dans le déroulement des trajectoires professionnelles par rapport à la période des Trente Glorieuses. Certes, les conditions de carrières sont aujourd'hui très différentes de celles qui prévalaient, pour la main-d'œuvre masculine, dans la période fordiste (emploi stable, carrières organisationnelles dans le cadre d'un attachement fort à l'entreprise, maintien dans la même profession, etc) ; les carrières sont aussi de plus en plus différenciées, à la fois selon les secteurs d'activité et à l'intérieur d'une même catégorie de salariés (Gautié, 2003). Or, si nombre de travaux soulignent l'érosion constante du modèle d'emploi fordiste, plus rares sont ceux qui rappellent que cette forme d'emploi donnant lieu à des carrières organisationnelles relativement standardisées n'a été le lot que d'une fraction de la population active. Pionnières en matière de flexibilité, les femmes n'ont en effet pas connu cet « eden » perdu. Ce constat semble pouvoir s'étendre à la restauration, où le

modèle fordiste n'a, semble-t-il, jamais eu droit de cité. Ici la norme a toujours relevé d'une succession de postes et de l'accumulation d'expériences au gré des places de travail. Même dans un contexte marqué par un fort taux de chômage (Aeppli, 2002), ces travailleuses et travailleurs sont réputé·e·s être extrêmement mobiles. Cela ne signifie pas pour autant que toutes les mobilités inter-entreprises choisies soient positives. Je présume au contraire que des différences existent entre les serveuses et les serveurs qui se maintiennent dans l'emploi et progressent dans la hiérarchie ou améliorent leur situation professionnelle, et celles et ceux dont la mobilité va de pair avec une stagnation dans la même position et/ou une dégradation des conditions de travail. Il en résulte des « carrières » professionnelles discontinues et différenciées.

Pour rendre compte de la spécificité de ces trajectoires, la notion de « carrière nomade » (Cadin, Bender et Saint-Giniez, 2003) me paraît particulièrement heuristique. « Les carrières nomades se distinguent de ce que l'on appelle les carrières organisationnelles, c'est-à-dire les trajectoires ancrées dans une entreprise ou une organisation, prévisibles et linéaires. A contrario, les carrières nomades se caractérisent par un lien faible avec l'entreprise ou l'organisation et un accent important sur l'autonomie et la responsabilisation. Elles se concrétisent par des changements d'employeurs, volontaires ou involontaires, à l'intérieur de la même profession ou dans des profils professionnels différents. » (Vendramin et Valenduc, 2006 : 1). À l'origine, ce concept vise à rendre compte des nouvelles formes de trajectoires professionnelles des salariés de l'économie du savoir et de la connaissance. La diffusion d'une organisation du travail par projet dans ce domaine a en effet donné lieu à un fort accroissement de la mobilité inter-entreprises de ces travailleurs, participant à la diversification et à la discontinuité de leurs carrières. Quand bien même certains s'interrogent sur la capacité de ce concept à rendre compte de nouveaux modèles émergents de trajectoires professionnelles et critiquent sa pertinence en dehors du champ spécifique dans lequel il a été créé (Vendramin et Valenduc, 2006), le mobiliser pour l'analyse des carrières dans la restauration traditionnelle me semble tout à fait pertinent. En effet, bon nombre de facteurs objectifs et subjectifs identifiés comme jouant un rôle dans le développement des carrières nomades dans le secteur des télécommunications (Veilleux, 2006), se retrouvent dans la restauration : turnover très élevé ; forte mobilité inter-entreprises et changements fréquents d'employeurs ; relations d'emploi très « volatiles » ; attachement

moindre à l'organisation et absence d'un modèle de carrière type. Ceci me conduit à formuler l'hypothèse suivante : la forte mobilité externe et la différenciation des trajectoires des salarié·e·s qui prévalent dans la restauration traditionnelle seraient moins liées aux transformations récentes du marché du travail et de l'emploi, que propres à la branche, au contexte socio-économique et aux ressources individuelles. En d'autres termes, des facteurs objectifs et subjectifs, structurels et individuels se conjuguent : le déroulement des carrières dépend d'une part, des projets personnels et professionnels et des ressources individuelles de négociation et d'autre part, du fonctionnement spécifique du marché du travail dans l'hôtellerie-restauration et du contexte. La question du pouvoir dans les transitions et de l'emprise que les individus peuvent avoir sur leur situation est centrale ; elle est avant tout fonction des ressources disponibles. Il existerait alors des clivages entre des trajectoires marquées par des mobilités volontaires, maîtrisées et positives, en lien avec les ressources à disposition (qualification, expérience, âge, réseau social), et des carrières plus précaires, caractérisées par des mobilités davantage subies qui ont lieu sous le sceau de la contrainte et où la marge de manœuvre des individus est réduite, compte tenu des faibles ressources à faire valoir. Il en découle des modèles de mobilité professionnelle qui divergent des trajectoires traditionnelles propres à l'époque fordiste, qui s'écartent des grandes tendances observées aujourd'hui sur le marché du travail et enfin qui sont fortement différenciées à l'intérieur même de la catégorie du personnel de service.

2.2.1. Le marché du travail de l'hôtellerie-restauration et les caractéristiques spécifiques de la branche : un cadre qui conditionne la mobilité des salarié·e·s

Le secteur de l'hôtellerie-restauration est un cas de figure spécifique à plusieurs égards. Si les trajectoires « nomades » sont monnaie courante dans la restauration traditionnelle, elles sont en partie liées aux caractéristiques intrinsèques de la branche.

2.2.1.1. Marché ouvert, secteur de « transit » et forte demande de main-d'œuvre

Malgré un contexte de dégradation de la conjoncture économique et de chômage élevé, la demande de main-d'œuvre qualifiée et non qualifiée de la part des entreprises de restauration reste importante (Aeppli, 2002), ce qui est susceptible d'encourager la

mobilité des salarié·e·s à l'intérieur de la branche. L'hôtellerie-restauration souffre par ailleurs d'une pénurie de personnel qualifié et connaît d'importantes difficultés de recrutement à tous les niveaux de qualification (Amira, 2001). Le constat d'un chômage sectoriel très élevé dans l'hôtellerie-restauration peut sembler aller à l'encontre de l'hypothèse selon laquelle il serait relativement aisé de quitter une place de travail et d'en retrouver une autre. Or, il est important de relever qu'un nombre élevé de demandeurs d'emploi sont des personnes qui souhaitent rompre avec une activité offrant de si mauvaises conditions de travail et d'emploi (OCE, 2000). Les demandeurs d'emploi qui s'inscrivent au chômage le font bien souvent dans l'idée de quitter le secteur et dans l'espoir de bénéficier de formations qui les aideraient à se réorienter dans un autre domaine aux conditions de travail plus attractives (OCE, 2000). Les serveuses et serveurs au chômage chercheraient ainsi davantage à se réorienter vers un travail moins pénible et aux horaires moins contraignants. Par ailleurs, Roland Aeppli (2002 : 31) qualifie le chômage dans l'hôtellerie-restauration de « chômage structurel et frictionnel ». Selon lui, l'important taux de chômage enregistré par le Secrétariat d'Etat à l'économie dans l'hôtellerie-restauration relève de « distorsions statistiques », compte tenu notamment du fait que « les informations fournies par le recensement ne prennent pas en compte les frontaliers qui travaillent en Suisse », alors que cette main-d'œuvre joue un rôle clé dans la branche. Il relève dans le même temps la proportion presque identique du nombre de chômeurs et du nombre d'offres d'emploi dans cette branche. Un rapport du Seco (2007) relève d'ailleurs le dynamisme de l'emploi dans le secteur tertiaire en 2007, surtout dans la branche de l'hôtellerie-restauration, principale responsable de la croissance de l'emploi dans les services. Il me semble en outre que le caractère transitoire de l'exercice de cette activité pour une fraction importante des salarié·e·s de la branche assure une certaine stabilité de la demande de travail de la part des employeurs, quelle que soit la période considérée. Le fort taux de rotation de la main-d'œuvre est un indice de la fréquence des entrées et sorties dans cet emploi. Un autre élément qui n'apparaît pas dans ces rapports concerne le caractère saisonnier de ce chômage sectoriel. L'emploi dans l'hôtellerie-restauration est fortement soumis aux fluctuations saisonnières et implique, de fait, que nombre de personnes travaillant dans les stations d'hiver ou en période estivale se retrouvent sans emploi en fin de saison. Le passage par le chômage ferait alors office de tampon entre deux périodes d'emploi qui ne se succèdent pas immédiatement. Enfin, avec le secteur de la construction, la

restauration est en tête en matière de travail illicite (Piguet et Losa, 2002). On ne peut donc faire l'impasse sur le travail au noir pour appréhender le fonctionnement de ce marché du travail spécifique. S'il concerne autant les étrangers que les nationaux, les emplois non qualifiés sont tendanciellement délaissés par la main-d'œuvre autochtone, incitant les employeurs à recruter auprès des travailleurs étrangers dont il n'est pas rare qu'ils ne possèdent pas les autorisations requises pour l'exercice d'une activité lucrative. Il existe donc une réelle possibilité que certaines personnes inscrites comme demandeuses d'emploi travaillent de manière non déclarée, d'autant que cette pratique se révèle beaucoup plus répandue que dans les autres secteurs.
Ces éléments me permettent de conclure que, malgré un chômage élevé, l'offre d'emplois dans le domaine de l'hôtellerie-restauration demeure importante et contribue à faciliter la mobilité inter-entreprises des salarié·e·s.

2.2.1.2. Les caractéristiques de la branche qui « poussent » à la mobilité

Un autre facteur déterminant qui favoriserait les « carrières nomades » dans la restauration commerciale traditionnelle réside dans la taille des entreprises de cette branche. La majeure partie d'entre elles sont de très petites entreprises et possèdent une structure hiérarchique relativement simple qui limite les possibilités d'ascension verticale. De plus, il n'existe pas de modèle formalisé de carrière qui tracerait la voie à suivre pour atteindre le sommet de la hiérarchie. Dans ce contexte, les ambitions de progression hiérarchique peuvent être un facteur d'accroissement de la mobilité inter-entreprises. Par ailleurs, compte tenu de l'extrême hétérogénéité des conditions d'exercice et des formes d'organisation du travail, l'analyse montrera qu'un atout pour se faire engager est de pouvoir faire valoir des expériences différentes dans des établissements de gamme variée. Une stratégie de carrière consiste alors à expérimenter plusieurs places de travail d'une durée suffisamment longue pour acquérir les savoir-faire propres aux différents types de service et se familiariser aux pratiques propres à chaque contexte. Enfin, le caractère monotone ou répétitif du travail, conjugué à la fréquence des mauvaises conditions de travail sont des éléments qui favorisent les départs d'une entreprise pour une autre. Dans un secteur réputé pour ses conditions de travail difficiles, certains salariés n'hésitent pas à changer de place de travail dès qu'une

nouvelle opportunité se présente, lorsque les conditions sont jugées trop mauvaises ou en cas d'abus.

2.3. Entre le métier et l'emploi à tout prix : des carrières différenciées

Comme évoqué plus haut, l'analyse comparative des trajectoires singulières qui ne sont pas au même stade d'avancement s'avère quelque peu difficile. En prenant les précautions méthodologiques qui s'imposent, il est toutefois possible de mettre au jour des récurrences, d'apprécier le poids de certains facteurs et d'identifier des mécanismes sociaux à l'œuvre dans les parcours individuels. À partir d'une conception de la carrière entendue comme une succession de postes, la démarche a permis de dégager des modèles de carrières *implicites*. Parler de carrière *implicite* renvoie à l'idée que dans la restauration, les trajectoires ne sont pas prédéfinies, contrairement à d'autres métiers qui possèdent une structure claire de mobilité et où les voies d'ascension hiérarchique sont formalisées. Dans le cas du service en restauration, c'est à chacun·e de trouver sa voie. La question du pouvoir, de la marge de manœuvre dont disposent les individus dans les transitions s'avère centrale, car si le déroulement des carrières est déterminé par le marché du travail et le contexte, il dépend aussi des ressources sociales, scolaires et professionnelles de chacun·e, de leurs ressources individuelles de négociation et de leurs projets. Or dans un marché « ouvert » comme celui de la restauration, les variations individuelles sont importantes, donnant lieu à des trajectoires sensiblement différenciées. Voyons maintenant empiriquement ce qu'il en est pour les serveuses et les serveurs rencontré·e·s.

2.3.1. Les carrières précaires

Une première catégorie de trajectoires correspond à ce que je nomme les *carrières précaires*. En partant d'une définition de la précarité qui « renvoie à l'absence de choix et à la faiblesse des marges de manœuvre dans la conduite de l'existence » (Hélardot, 2005 : 30), qualifier ces carrières de « précaires » vise à insister sur l'incertitude, l'instabilité et l'imprévisibilité qui marquent ces mobilités. Ce sont toutefois moins les différentes étapes des parcours que leur enchaînement successif que je qualifie de

« précaire ». En ce sens, il serait alors plus juste de parler de carrières précarisées pour insister sur l'idée d'un processus dynamique et diachronique.

Sont regroupées dans cette catégorie les personnes dont le degré de maîtrise sur les transitions qu'elles vivent est faible et inscrit leur mobilité ou leur immobilité, sous le sceau de la contrainte. Toutes immigrées, leur insertion professionnelle en Suisse se fait, ou s'est faite dans un premier temps, par le biais de l'emploi informel (travail au noir), soit directement dans le secteur de la restauration, soit d'abord dans le cadre d'emplois de services aux particuliers (garde d'enfants, fille au pair, aide pour des personnes âgées, etc.). Le fait de travailler ou d'avoir travaillé à un moment donné sans autorisation légale, sans contrat ou sans être déclaré·e est un trait marquant de ces parcours qui inscrit les serveuses et serveurs dans une forte dépendance à l'employeur. Ceci fait directement écho à « la notion de précarité [qui] indique clairement un rapport social de domination dans lequel le devenir d'un individu est soumis à la décision d'autrui » (Hélardot, 2005 : 31). Si le passage à l'emploi formel n'est par rare, les faibles ressources à faire valoir (présence illégale en Suisse, absence de permis de travail, difficultés financières, faible niveau de formation, origine immigrée, faible réseau social, méconnaissance du droit, etc.) placent systématiquement ces personnes dans une position défavorisée sur le marché du travail, les confinent dans leur position ou restreignent leur marge de manœuvre dans les mobilités entreprises. C'est le cas de Svetlana, Selma, Ermira, Alberto, Tariq, et Bernadette, qui tou·te·s ont peu d'emprise sur leur parcours et peu de possibilités d'améliorer leur position professionnelle. Selma est chilienne, sans papiers et travaille pour le compte de deux de ses amis d'enfance qui possèdent un restaurant. Svetlana est bulgare et travaille au noir dans un restaurant italien pour un employeur peu scrupuleux, mais avec des collègues qu'elle considère comme sa seule famille en Suisse. La situation irrégulière de ces personnes ne les autorise pas à avoir un travail dans l'économie formelle et renforce leur dépendance à l'employeur.

> *« Je ne peux pas partir [de cette place de travail]. [Q : Pourquoi ? Financièrement ?] Non, parce que j'ai pas de permis de séjour. Si tout d'un coup, mes patrons devenaient trop… Qu'ils me faisaient travailler le dimanche ou… On a déjà eu des conflits assez… Justement par rapport à ma situation, une fois j'avais congé un samedi, pis ils avaient oublié, ils sont un peu tête en l'air. Le samedi arrive et ils me téléphonent et me disent : - Ouais t'es pas là ? Je leur dis que j'ai congé. Mais je ne savais pas. Moi j'avais dit à un en pensant qu'il dirait*

> *à l'autre… Bref, il me dit : - Tu viens tout de suite, sinon tu ne reviens plus lundi ! J'ai trouvé ça choquant, ça m'a blessée, là j'ai eu envie de partir, de quitter la Suisse carrément. Sur le moment ça m'a fait toutes ces émotions, mais après on s'est excusé, voilà c'est le stress, on a pas voulu dire ça. J'ai laissé passer, mais s'ils abusaient je partirais je pense. » (Selma)*

Cet extrait montre bien comment, sans permis de travail et sans autorisation de séjour, l'option de *l'exit* (Hirschman, 1995) est difficilement envisageable et les possibilités de négociation quasiment inexistantes. Les personnes qui présentent un profil de carrière précaire tiennent souvent beaucoup à leur emploi, moins à leur travail. Pour Tariq et Svetlana, les qualifications acquises dans leur pays d'origine ne sont pas reconnues en Suisse, tandis qu'Alberto et Ermira n'ont qu'une formation élémentaire. Quant à Francine, une jeune française de 28 ans, ses débuts dans le service datent de l'époque où elle est partie à l'étranger pour apprendre l'anglais. D'abord exercée sur le mode temporaire, cette activité va progressivement devenir son métier, un peu contre son gré.

> *« Et donc j'ai fait ça [serveuse] et au début ça m'a plu, c'était la première fois de ma vie que je gagnais de l'argent, donc y avait un petit côté excitant de pouvoir subvenir à ses besoins et tout ça, et pis en parallèle je trouvais que le métier était vraiment ingrat, donc je faisais le minimum. […]. Et quand je suis rentrée en France, j'ai dit < Plus jamais ça, je ne veux plus jamais faire ce métier, c'est vraiment bidon ! > et là je suis repartie pour faire des études. Et pour faire ça, j'ai dû faire un emprunt à la banque et donc à la fin du BTS, je me suis retrouvée à la fois dans une situation personnelle un peu difficile et puis le tourisme m'intéressait pas […]. Enfin, je ne voyais pas ce que je pouvais faire, en plus j'avais pas mal d'argent à rembourser quoi. Donc un jour j'ai une amie qui m'appelle et me dit : - Tu voudrais pas aller faire serveuse en Suisse, c'est payé 10'000 FF net par mois. Des francs français donc à l'époque. […] en fait je trouvais que c'était drôle parce que j'avais fait des études pour pas faire serveuse, et j'étais obligée de revenir faire serveuse pour financer ces études. » (Francine)*

Cela fait maintenant cinq ans que Francine est serveuse et malgré son projet de quitter la restauration, elle s'est peu à peu installée dans « un provisoire de longue durée » (Taboada, 1975). Bernadette, elle, exerce comme serveuse depuis 30 ans, faute d'avoir trouvé une place d'employée de commerce au terme de sa formation dans le domaine. Le fait de n'avoir jamais eu l'occasion de mettre en pratique les connaissances acquises durant sa formation annule en quelque sorte la qualification qu'elle possède via son diplôme. Bien qu'au bénéfice d'une longue expérience dans le métier de serveuse, elle cumule plusieurs handicaps physiques et celui d'un âge avancé (à 48 ans, il devient de

plus en plus difficile pour une serveuse de trouver du travail). Elle travaille dans un restaurant de quartier qui va bientôt fermer ses portes et pour l'instant, peu de perspectives s'offrent à elle pour la suite. Alberto est dans une situation assez proche puisque lui aussi est relativement âgé pour travailler dans le service (52 ans) et il souffre d'une santé mentale très affectée par sa dernière expérience professionnelle dont il peine à se remettre. Engagé depuis deux semaines dans un nouveau restaurant, il s'accroche à son emploi et souhaite pouvoir y rester le plus longtemps possible. Tariq n'est pas non plus dans une situation facile. Ayant épuisé son droit au chômage, il se voit contraint d'accepter les mauvaises conditions de travail qui lui offre son employeur, sous peine de se retrouver sans revenu. On retrouve donc ici des personnes qui ont relativement peu d'emprise sur leur carrière et peu de ressources à faire valoir dans les mobilités externes fréquentes qu'ils connaissent. Ces serveuses et ces serveurs ont en commun des ressources restreintes en termes de qualification, soit parce que les qualifications acquises dans un autre pays ne sont pas reconnues en Suisse, soit parce qu'elles disposent d'une formation élémentaire. Dans ce contexte, l'insertion professionnelle dans la restauration représente une des seules voies d'accès et/ou de maintien dans l'emploi. Une fois entrées dans le métier de serveur/serveuse, certaines personnes apparaissent *contraintes* à l'immobilité, figées dans leur situation. Ce type de carrière est particulièrement emblématique des « processus d'assignation » qui caractérisent l'entrée d'une grande partie des salarié·e·s dans l'univers de l'hôtellerie-restauration (Monchatre, 2010). En ce qui concerne les personnes plus mobiles qui ont changé plusieurs fois de places de travail, les départs surviennent le plus souvent à la suite de conflits de travail avec les employeurs. Les expériences accumulées auprès de différents employeurs se soldent ainsi souvent par des expériences négatives.

Au final, le profil des personnes dont la mobilité rime avec précarité renvoie au cumul de caractéristiques discriminantes : la majorité sont des femmes, tou·te·s sont peu formé·e·s et immigré·e·s. Poussées par les difficultés matérielles et animées par l'espoir de pouvoir obtenir un jour un emploi en dehors du monde de la restauration, la priorité est donnée à l'emploi au détriment du travail (Maruani, 1996). La plupart conçoivent, ou du moins espèrent, l'exercice de cette activité comme transitoire. Mais le peu de ressources à disposition limitent considérablement les possibilités de sortir de cet emploi et rendent particulièrement sujettes à l'exploitation. Les parcours prennent alors

la forme d'une succession de postes offrant peu de perspectives d'évolution et des conditions de travail peu favorables. En moyenne, leurs périodes d'emploi dans un même établissement sont plus éphémères que pour les autres interviewé·e·s et leur mobilité est souvent contrainte par l'expérience récurrente de mauvaises conditions de travail et de différentes sortes d'abus. Enfin, si pour les autres catégories de serveuses et de serveurs, l'essentiel des transitions s'effectuent davantage d'emploi à emploi dans le secteur formel, ici les passages par le chômage ou par d'autres emplois non qualifiés dans le secteur informel sont fréquents.

2.3.2. Les carrières en dents de scie

Les trajectoires en *dents de scie* sont marquées par l'alternance de périodes de précarité et de stabilité, de petites promotions et de déclassements professionnels. D'une certaine manière, ce type de parcours incarne une des évolutions pointées par Germe, Monchatre et Pottier (2003) dans la transformation des trajectoires professionnelles à l'époque actuelle, à savoir leur diversification croissante à un niveau intra-individuel. Ils soulignent à ce titre que, contrairement à la période fordiste, aujourd'hui les parcours «peuvent combiner au cours d'une vie active des mobilités ascendantes, des mobilités horizontales au sein d'une même catégorie socioprofessionnelle, des mobilités à un même niveau professionnel mais se traduisant par des changements de conditions d'emploi ou de salaire, des périodes de précarité, des reconversions, etc. » (Germe, Monchatre, Pottier, 2003 : 68). C'est exactement ce qui se joue dans les carrières de ces enquêté·e·s dont il est difficile de qualifier les parcours et de déceler la pente sur laquelle ils s'inscrivent. Le concept de *contre-mobilité* forgé par Girod (1971) est également intéressant pour rendre compte de ce type de carrière parce qu'il traduit l'idée que « si les individus peuvent changer de position dans le sens vertical de la stratification, ils peuvent aussi le faire plusieurs fois, et alors éventuellement dans des sens différents » (Merllié, Prévot, 1997 : 22). Dans ce contexte, il devient difficile de distinguer ce qui correspond à une tendance à long terme de ce qui n'est que fluctuation. Si tel n'est pas mon dessein, ce qu'il importe de voir, c'est que la multiplication des transitions et les évolutions en dents-de-scie qui ponctuent les trajectoires des serveuses et des serveurs regroupé·e·s ici reflètent une forme de précarité. Ces trajectoires se retrouvent plus fréquemment chez les personnes pour qui

la pratique du service s'apparente à un emploi exercé faute de mieux, refuge pour les plus âgés victimes d'un « accident » biographique, ou espéré comme provisoire par les plus jeunes qui attendent de pouvoir réaliser d'autres projets professionnels et personnels. Ce groupe rassemble des femmes et des salarié·e·s en deuxième partie de carrière, tou·te·s d'origine étrangère et sans formation dans le domaine de la restauration. Ces personnes ont en commun d'être entrées dans le métier à la suite d'un événement biographique aussi divers que la migration, une rupture conjugale, un arrêt précoce de la scolarité ou un accident de travail. D'âge moyen entre 30 et 40 ans, la nécessité de se maintenir à tout prix dans l'emploi est forte pour ces enqêté·e·s, mais les ressources accumulées sont plus importantes que dans le groupe précédent. Roger, Miguel, Anna, Christine et Laura, ont une expérience de direction, de chef de rang, de patronne, de responsable et de gérante qui ont été vécues négativement. L'accès à des postes à responsabilités n'est alors plus forcément recherché. La satisfaction à l'égard de leur situation actuelle est mitigée, mais ces personnes s'en accommodent, s'estimant relativement privilégiées du point de vue des conditions de travail dont elles bénéficient, jugées plutôt meilleures comparativement à ce qu'elles ont connu auparavant et à ce qu'il existe ailleurs, que ça soit dans la restauration ou dans d'autres domaines. Le témoignage de Laura, mariée, d'origine polonaise en est une bonne illustration :

> *« J'espère que je vais quitter ce travail pour de vrai. J'ai pas envie après quand je serai maman de faire ça, je veux même pas y penser tu vois.[…]. [Q : Mais comme tu as fait des études d'esthéticienne, pourquoi tu n'as pas voulu travailler là-dedans ?] Je ne sais pas. J'ai eu mon diplôme. Ecoute, ça ne m'intéresse pas de travailler où j'étais employée, parce que là, c'est encore pire que le restaurant. Au resto, je gagne quand même 4500 CHF brut, parce que je suis en tant que gérante ici. Comme esthéticienne, je vais gagner 3500 CHF brut ! Tu vois, même si c'est plus fatiguant que de travailler comme esthéticienne, mais je ne veux pas travailler comme employée. » (Laura)*

Comme pour cette jeune femme qui désire arrêter ce travail dès que possible, le considérant très difficile et profondément incompatible avec son aspiration à fonder une famille, les sources d'insatisfaction des personnes de ce groupe portent moins sur leur situation objective que sur le décalage perceptible entre leurs aspirations et la situation qui est la leur. Anna aimerait beaucoup s'installer à son compte, et Christine, mère divorcée avec trois enfants insiste sur le fait qu'elle n'a pas le choix de travailler. Quant à Miguel, il exprime une profonde nostalgie de son ancien métier de vendeur

qu'il a abandonné à son arrivée en Suisse. D'une certaine manière, le parcours de ces personnes revient à « faire de nécessité vertu ».

2.3.3. Les carrières ascendantes

Les carrières ascendantes recouvrent les trajectoires des personnes qui investissent le service comme leur métier, qui tirent une fierté à exercer cette activité, envisagent de poursuivre leur chemin dans cette voie et construisent en bonne partie leur identité sur ce travail. Ce qui les distingue encore plus nettement des autres interviewé·e·s, c'est leur ambition d'évoluer vers des postes hiérarchiques plus élevés que *« simple serveur »*, pour reprendre les termes de l'un d'entre eux. Tou·te·s sont relativement jeunes (la trentaine), entrés dans le domaine de la restauration en tout début de vie active au terme d'une formation dans cette branche, immédiatement après la fin de la scolarité obligatoire ou suite à une formation dans laquelle ils n'ont jamais exercé. Enfin, ce profil de carrière est marqué par une surreprésentation des hommes. Les transitions qu'ils connaissent s'effectuent essentiellement au sein de l'emploi (sans période de chômage ou d'inactivité) et sous la forme de mobilités externes qualifiantes ou de mobilités internes ascendantes. C'est ici que l'on retrouve les quelques personnes suisses de l'échantillon, les autres étant d'origine française, yougoslave, colombienne et portugaise, mais également une majorité de personnes qualifiées puisque cinq d'entre elles ont une formation dans la restauration, dont trois une formation supérieure. Mirko et Joao ont été nommés responsable dans le cadre d'une mobilité interne ; Gabriel est engagé par un ami qui vient d'ouvrir un établissement pour former et prendre en main une partie du staff et Patrick a obtenu son poste de chef dans une brasserie réputée par recrutement externe. D'autres comme Cynthia, Esteban, Lucien, Isabelle et Laurent n'ont pas encore accédé à des postes à responsabilités, mais travaillent à la réalisation de leur projet de mobilité verticale. Leurs changements d'employeurs relativement fréquents s'inscrivent dans une stratégie de carrière visant à constituer un capital suffisant d'expériences variées dans différents contextes d'activité pour se former à différents types de service et, de la sorte, enrichir leur curriculum vitae. Le récit que fait Esteban de son parcours montre bien la dimension stratégique qui sous-tend ses comportements en matière de mobilité.

« J'ai aucune formation. J'ai commencé à travailler dans l'hôtellerie à l'âge de 16 ans. […]. J'ai travaillé à la plonge d'abord, après j'ai passé en cuisine un peu, après j'ai fait un peu d'office, de bar, et après j'ai passé au service. [Q : Mais tout ça dans le même établissement ?] Non, non, non j'ai changé une dizaine de fois d'établissements. […]. Disons que la restauration c'est toujours une question d'expérience, il faut avoir la tchatche, il faut réussir à parler facilement aux gens, et savoir se vendre aussi. C'est tout comme ça, parce que moi j'ai aucune formation. [Q : Lorsque tu es venu en Suisse, tu as travaillé tout de suite dans l'établissement où tu es actuellement?] Non j'ai travaillé au Palace X pendant une année, au Palace Y pendant une année et demi et deux ans au Palace Z. […]. Je suis toujours parti sur de bons termes, je fais encore des extras là-bas, ils me rappellent de temps en temps pour faire des banquets. […]. Mais quand j'étais au Palace X, j'apprenais en fait le métier de sommelier, c'est les vins. J'apprenais ça avec le maître sommelier. J'apprenais ça avec lui et j'ai fait une année là-bas, et après je suis parti au Palace Y. J'ai fait aussi sommelier, j'ai fait aussi du service. […]. Après, j'en pouvais plus, c'est pour ça que je suis parti en restauration de brasserie. J'ai travaillé dans la brasserie X. […]. [Q : Tu penses que c'est un avantage de changer souvent d'endroits comme tu l'as fait ?] Ça dépend, mais faut toujours rester un certain temps dans un endroit, au minimum une année. [Q : Pourquoi ?] Parce que si tu changes trop d'endroits, c'est pas bon non plus, parce que le patron il va voir que peut-être dans une année tu vas partir. Après faut toujours prendre des attestations, mais après c'est sur le contact aussi. Moi je suis parti du dernier endroit parce que mon patron actuel, il est venu me chercher. C'est lui qui m'a demandé si je voulais travailler chez lui. […] Il m'a proposé plus et aussi plus de vacances, et un meilleur horaire. » (Esteban)

Dans certains cas, la mobilité externe peut également relever d'une stratégie de contournement des obstacles à la mobilité verticale à l'intérieur d'une entreprise. Dans un secteur où les offres d'emploi sont nombreuses, une meilleure opportunité, ainsi que l'envie de changement sont des motifs souvent évoqués par ces salarié·e·s pour justifier leur départ. Cette mobilité inter-entreprises est donc recherchée et volontaire, sous-tendue par l'envie d'expérience, de découverte, de formation et d'évolution dans le métier. Ces personnes sont plutôt jeunes, souvent célibataires et ce groupe est majoritairement masculin ; deux ont fait l'école hôtelière et une bonne partie des autres peuvent faire valoir des expériences qualifiantes dans des établissements haut de gamme. Au vu de leurs ambitions, de l'absence de responsabilité familiale et des ressources à disposition en termes de formation et d'expérience, la pente de leur parcours peut être clairement qualifiée d'ascensionnelle. Pour les personnes d'origine

étrangère, leur venue en Suisse n'est pas corrélée à l'envie de s'y établir ; elle est envisagée comme une situation transitoire qui s'inscrit dans une suite d'expériences variées et positives qui leur ont permis de se former et d'enrichir leurs compétences. Elles cherchent alors à faire valoir ces atouts pour réaliser leur projet de mobilité verticale ou à les faire peser dans la négociation de conditions de travail favorables, en termes de salaire notamment.

2.3.4. Les « carrières officieuses »[86]

S'il est possible de dessiner la courbe ascensionnelle prise par les carrières de certain·e·s, qualifier les mobilités d'autres interviewé·e·s se révèle être une démarche plus complexe vu qu'une majeure partie d'entre elles sont de type horizontal. Si les changements d'entreprises sont monnaie courante pour une grande partie des salarié·e·s de la restauration, force est de constater que toutes les mobilités horizontales ne se valent pas. Visiblement, certaines peuvent relever d'une évolution positive sans être verticales au sens d'une progression hiérarchique. Les promotions, ou plus précisément ce qui est vécu comme tel par les serveuses et les serveurs, n'est en effet pas réductible à une amélioration du statut hiérarchique et recouvrent d'autres aspects ayant trait notamment à la qualité des conditions de travail et d'emploi, à la qualité des relations de travail, à la catégorie de clientèle, au prestige de l'établissement et enfin aux possibilités de se former. L'hétérogénéité des établissements, des formes d'organisation du travail, et des conditions de travail et d'emploi qui prévalent dans la restauration, conjuguées à la diversité des attentes, des projets et des préférences individuelles impliquent qu'il existe des différences significatives d'un poste à l'autre, dont certaines peuvent jouer un rôle dans le sentiment de mobilité positive. Arborio (2001) dans son étude sur les aides-soignantes a bien montré l'importance de prendre en compte les

[86] Je reprends ici un concept forgé par Arborio (2001) dans sa recherche sur les aides-soignantes pour rendre compte des trajectoires professionnelles marquées par des mouvements au sein d'un même niveau hiérarchique, voire parfois au sein d'un même poste, mais où les aides-soignantes prennent en charge des tâches qui relèvent du travail des infirmières, sans en avoir la reconnaissance statutaire. Une carrière « officieuse » est donc une forme de « carrière immobile », « le déroulement de cette carrière consistant [ici] en un mouvement entièrement situé à un seul niveau de la hiérarchie statutaire, et même parfois à un seul poste de travail et non en une progression au travers de postes différenciés et hiérarchisés » (Arborio, 2001 : 247). Si chez Arborio, la carrière « officieuse » renvoie spécifiquement à une modification du contenu du travail, j'utilise ce concept dans un sens plus englobant pour qualifier les carrières des serveuses et des serveurs qui sont marquées par une amélioration générale de leur situation de travail, que ce soit au plan des conditions de travail, des relations de travail ou du contenu du travail.

formes de mobilités au sein d'un même niveau hiérarchique, dans un métier ou la progression verticale n'est pas systématiquement recherchée ni accomplie. Son concept de « carrière officieuse » possède une forte valeur heuristique pour montrer la valeur différenciée des mobilités horizontales et rendre compte des trajectoires professionnelles d'une fraction de ma population dont le parcours est marqué par une certaine stabilité (longues périodes d'emploi auprès d'un même employeur et bonnes relations de travail) et par une mobilité entre différentes places de travail de même niveau hiérarchique. Les personnes qui présentent ce profil de carrière sont toutes d'origine étrangère, (France, Italie, Portugal, Ex Yougoslavie), le plus souvent célibataires. Aucune n'a de formation reconnue dans le service, à l'exception de Laurence, issue d'une famille de restaurateurs et qui dispose d'une formation d' « employée de collectivité ». La majorité sont des serveuses et serveurs en seconde partie de carrière comme Laurence, Aimée, Olga et François qui n'ont pas manifesté de réelles ambitions de carrière, mais qui ont réussi à obtenir d'autres formes de gratifications, symboliques et/ou matérielles. Les périodes d'emploi auprès du même employeur sont relativement longues et les relations de travail globalement bonnes. Une partie de ces personnes sont agées de 40 ans et plus, et leur expérience dans le métier est importante, alors même que leurs débuts dans la restauration tiennent davantage à un hasard biographique qu'à un choix de carrière. Au fil du temps, ces salarié·e·s se sont constitué·e·s un capital de compétences et d'expérience dans le domaine du service, qu'ils et elles arrivent à valoriser pour obtenir et négocier des conditions de travail et d'emploi avantageuses. L'avancée dans la carrière, plus précisément l'avancée en âge converge avec une importance toujours plus grande donnée à la recherche de conditions de travail favorables, pas seulement en termes de salaire, mais de qualité de vie (horaires de travail, congé, ambiance, salaire, etc.). C'est la recherche de « "niches" moins éprouvantes » dont parle Monchatre (2010 : 132) chez les jeunes professionnel·le·s de l'hôtellerie-restauration, pour qui l'enjeu est de durer dans un métier physiquement et psychiquement difficile. Prenons l'exemple de François que j'ai déjà évoqué et qui a réussi à obtenir un horaire de jour dans le restaurant où il travaille depuis sept ans. Auparavant, il a travaillé pendant huit ans comme saisonnier dans différentes stations. Mais on trouve aussi des personnes plus jeunes comme Gianni, qui est venu en Suisse après avoir été contraint de fermer son bar en Italie, pour cause de mauvaise conjoncture économique. Décidant d'émigrer sur les conseils d'un ami qui lui

trouve une place de serveur dans une pizzeria en Suisse, il apprend la langue en même temps que le métier. Cela fait maintenant sept ans qu'il travaille dans ce même établissement avec la ferme intention d'y rester. Zoran, d'origine yougoslave est au bénéfice d'un CFC de mécanicien. N'ayant pas réussi à trouver du travail dans son domaine de formation, la restauration s'est présentée comme une voie privilégiée d'accès à l'emploi. Embauché dans un restaurant d'abord comme plongeur, il apprend progressivement le métier de cuisinier, avant de demander son affectation au service en salle. Au sein de cette catégorie de serveuses et de serveurs, l'attachement au métier - et souvent aussi à l'entreprise qui les emploie - est fort, en raison du bénéfice de certains privilèges liés à l'ancienneté. Laurence, 48 ans est serveuse depuis douze ans dans le même établissement. Seule femme au milieu de dix-sept hommes, son ancienneté lui confère une certaine autorité auprès de ses collègues et lui vaut de se voir confier certaines tâches qui incombent généralement au patron. C'est elle par exemple qui fait le planning pour le personnel.

Au final, ces personnes témoignent d'un attachement au métier construit sur un compromis initial réalisé entre la nécessité de travailler et les ressources à disposition. Métier exercé dans un premier temps sur le registre d'une activité provisoire, puis progressivement investi et aimé, leur attachement au métier s'est construit avec le temps. L'expérience accumulée, l'ancienneté dans une place de travail et/ou la formation dont ils disposent leur confère une certaine marge de manœuvre et constitue un atout dans la négociation de conditions de travail favorables.

Pour faire le point sur les différents profils de carrières présentés, on constate que les trajectoires professionnelles des serveuses et des serveurs interviewé·e·s se polarisent autour d'un investissement différencié de l'activité exercée, compte tenu des ressources sociales, culturelles, économiques et scolaires à disposition et des projets professionnels et personnels. Métier ou emploi, passion ou gagne-pain, ambitions de carrière verticale ou tentative de se construire une petite situation sont autant de facettes du service en restauration qui recouvrent différentes formes de mobilités et renvoient à la variété des parcours professionnels. La dimension subjective est ici centrale puisqu'il est surtout question de la manière dont les individus perçoivent leur travail et leur parcours. Dans cette perspective, les carrières *précaires* et les carrières *en dents-de-scie* se situent davantage du côté de ce que je nomme le pôle « emploi ». La pratique du service en restauration

est espérée comme une activité transitoire, et c'est à défaut de pouvoir de trouver mieux que les personnes y consentent. L'aspect alimentaire et instrumental est fort même lorsque les trajectoires traduisent l'installation dans « un provisoire qui dure ». C'est l'attachement à l'emploi et les tentatives de s'y maintenir qui prennent le pas sur le rapport au travail, qu'il soit positif ou négatif. Les mobilités et les parcours sont marqués par l'incertitude et la contrainte, et sous-tendus par l'espoir de pouvoir, à terme, quitter le domaine de la restauration. Enfin, ce pôle est marqué par la surreprésentation des femmes, des personnes d'origine étrangère et des personnes dépourvues de formation reconnue dans la branche.

Le pôle du « métier » recouvre quant à lui les carrières *ascendantes* et les carrières *officieuses*. Ce pôle est tendanciellement masculin et la majorité des personnes possèdent une formation dans la restauration de type CFC ou une formation supérieure de type école hôtelière. Les mobilités y sont plutôt maîtrisées et volontaires dans une perspective d'évolution verticale ou d'obtention de conditions de travail jugées meilleures du point de vue des horaires, du salaire et/ou des perspectives de formation. Le rapport au travail et l'intérêt pour ses caractéristiques intrinsèques sont globalement positifs ; les projets se situent essentiellement dans le domaine de la restauration, traduisant un certain attachement au métier. Pour certain·e·s, la pratique de l'activité de serveuse ou serveur est vue comme une étape vers une position statutaire supérieure stable dans le métier, qu'il s'agisse de l'accès à un poste de chef de service ou de l'installation dans l'indépendance. Dans ce cas, les mobilités volontaires visent à être qualifiantes et à augmenter les compétences accumulées. D'autres, par contre, exercent ce métier sans forcément chercher une promotion statutaire, mais en quête de gratifications matérielles ou symboliques. Les mobilités sont alors plutôt horizontales entre différents postes de même statut, mais qui peuvent être hiérarchisés en termes de conditions de travail, de qualité des relations de travail et d'intérêt du travail. Les parcours sont dans ce cas moins marqués par des ambitions de progression hiérarchique que par la quête d'une certaine stabilité et d'un environnement de travail agréable.

2.4. Les méandres des carrières

Après avoir décrit les différents « types » de carrières identifiés au sein de ma population, il s'agit maintenant de proposer quelques pistes d'analyse pour comprendre la complexité du déroulement et de la construction de ces carrières, et les formes variables prises par les trajectoires des serveuses et serveurs rencontré·e·s. L'ambition consiste à identifier les facteurs et les logiques qui sous-tendent et informent les parcours des interviewé·e·s.

2.4.1. La réorientation professionnelle au cœur des parcours

Pour presque deux tiers des personnes rencontrées, l'exercice du métier de serveuse/serveur intervient dans le cadre d'une réorientation professionnelle qui les a amenées à changer d'activité. Par ailleurs sur l'ensemble des interviewé·e·s, moins de la moitié projette de se maintenir dans cet emploi avec le statut de salarié·e puisque douze personnes envisagent de quitter le milieu de la restauration et sept ont le projet de se mettre à leur compte en ouvrant leur propre établissement. Au vu de ces éléments, ne faut-il pas faire l'hypothèse d'une activité qui tendrait à être circonscrite à une partie seulement de la vie active ?

Dans la plupart des trajectoires, l'entrée dans le métier de serveur/serveuse marque une nouvelle orientation professionnelle, en « rupture » partielle avec le domaine de formation ou avec la dernière activité exercée. La majeure partie des enquêté·e·s a connu cette transition en début de vie active. Pour Gabriel, Laurent, Lucien, François et Cynthia, elle a été initiée sur une base plutôt volontaire, au terme d'une formation à un métier dans lequel ils ne souhaitent pas s'engager. Anna s'est, elle, retrouvée dans le service après sa mise en couple avec un homme issu de la restauration. Quant à Isabelle et Francine, leur arrivée dans le métier intervient suite à un échec dans leur tentative de poursuivre des études au niveau de l'enseignement supérieur. Pour Olga, Selma, Tariq, Svetlana, Ermira et Miguel, l'engagement dans la restauration est davantage marqué du sceau de la contrainte. Ils et elles exercent comme serveuse ou serveur, compte tenu des facilités d'embauche qu'offre le secteur de la restauration pour les personnes immigrées discriminées sur le marché de l'emploi, et pour celles sans autorisation légale de

travailler. Pour Bernadette, Gianni, Zoran et Mirko, l'entrée dans le métier résulte de l'impossibilité de trouver du travail en adéquation avec la formation acquise ou d'un problème de santé rencontré dans l'ancien métier. La distinction entre reconversion professionnelle initiée volontairement ou non, et choix ou non de l'activité recouvre en partie les pôles dégagés, puisque les premiers se retrouvent davantage parmi les personnes qui investissent fortement le service comme leur métier, qui envisagent leur avenir dans cet univers professionnel et qui ont un rapport positif au travail qu'ils exercent, alors que les seconds mettent l'accent sur l'emploi et la dimension instrumentale du travail comme moyen de subsistance. Au sein des enquêté·e·s qui ont le projet de rester dans le milieu de la restauration, on trouve à la fois des personnes qui comptent continuer à exercer comme serveuse ou serveur (le plus souvent des salarié·e·s en seconde partie de carrière), et d'autres qui envisagent de quitter le salariat pour se mettre à leur compte. Le projet des personnes qui envisagent une réorientation professionnelle en dehors du milieu de la restauration est motivé par différentes raisons. Au rang des arguments mobilisés, on trouve à la fois la pénibilité des conditions de travail, l'impossibilité d'exercer ce métier passé la quarantaine en raison du déclin de la force physique, l'intérêt pour un autre domaine d'activité, l'ambition de reprendre des études ou encore le souhait d'arrêter le service, perçu comme incompatible avec la maternité. Arrêtons-nous un instant sur ce dernier élément. Pour les femmes beaucoup plus que pour les hommes, le projet d'enfant influence la carrière. Si l'arrivée des enfants exige des ajustements considérables, le projet même de fonder une famille oriente déjà la carrière, compte tenu notamment de la difficulté à trouver des horaires permettant d'assumer conjointement charge domestique/familiale et activité professionnelle. Jugeant qu'il existe une réelle incompatibilité entre l'exercice de ce métier et la maternité, les serveuses qui envisagent de devenir mère ont toutes fait part de leur désir d'abandonner le service et de changer d'activité professionnelle dans le futur. Il est également intéressant de noter que les femmes plus âgées qui ont exercé ce métier pratiquement toute leur vie active, sont célibataires et sans enfant. Laurence, 48 ans, célibataire, travaille dans la restauration depuis 30 ans. Son choix de vivre seule la préserve du travail domestique à effectuer pour quelqu'un d'autre qu'elle-même, ce qu'elle estime être déjà suffisamment chronophage. De la même manière, Olga, 50 ans, insiste sur « la chance » qu'elle a de pouvoir utiliser une grande partie de son temps libre

comme temps de repos, de loisirs et de récupération, par opposition à une mère de famille assignée à une importante charge domestique.

> *« [Q : Mais quand vous sortez du travail, vous êtes dans quel état physique et mental ?] Vous savez, j'ai la chance de pouvoir rentrer chez moi au calme. Peut-être qu'une mère de famille ou un père de famille qui doit se dire encore… Moi je peux être tranquille chez moi. Je rentre, je ferme ma porte. […]. Quand je suis à la maison, je suis vraiment à la maison. Je lis, je peins, je fais la cuisine, j'adore manger, je me fais la cuisine, je fais un peu de rangement. […]. Bien sûr que si c'est une mère de famille qui doit encore… C'est différent. Je suis célibataire. » (Olga)*

Tout se passe au final comme si l'exercice prolongé de cette activité, compte tenu de la forte disponibilité qu'elle requiert, exigeait pour les femmes d'être déchargées de toute responsabilité familiale.

2.4.2. Ceux qui « réussissent » : les conditions de réalisation des carrières verticales

Dans le milieu de la restauration traditionnelle, il n'existe pas de carrière type, ni de trajectoire prédéfinie où il s'agirait de gravir successivement différents paliers hiérarchiques connus par avance. En examinant les parcours des enquêté·e·s qui ont « pris du galon » dans le métier (mais aussi de celles et ceux qui n'y parviennent pas), il est toutefois possible de mettre au jour certains mécanismes par lesquels s'obtiennent les promotions, ainsi que les comportements de mobilité favorisant la réalisation d'une carrière ascendante dans le cadre du salariat[87].

Pour les serveuses et serveurs s'inscrivant dans une carrière ascendante, il est fréquent que la période qui suit l'entrée dans le métier ou la fin de la formation institutionnelle soit mise à profit pour accumuler de l'expérience au gré des places, se familiariser avec diverses formes d'organisation du travail et expérimenter différents contextes de travail et modalités de service. Les opportunités d'apprentissage et la recherche d'expériences qualifiantes sont les principales motivations de la mobilité de cette catégorie de personnes. La durée des expériences de travail successives est toutefois déterminante puisque si les périodes passées dans une place sont trop brèves (inférieures à un ou deux ans), cela constitue un mauvais signal envoyé aux employeurs potentiels, qui

[87] Il s'agit de discuter ici des mobilités verticales et des possibilités de progression hiérarchique dans le cadre du service comme activité salariée, en excluant l'accès à l'indépendance.

peuvent facilement associer ces trop fréquents changements à une forme d'instabilité ou à des problèmes rencontrés par la personne dans ses précédentes places.

En outre, les enquêté·e·s insistent sur la nécessité de « passer pas la restauration gastronomique » pour étoffer un CV. Dans ma population, la grande majorité des serveuses et des serveurs peuvent faire valoir des expériences dans des structures de taille et de gamme différentes. Mais si tou·te·s ont eu l'occasion, à un moment donné de leur carrière, de travailler dans des établissements haut de gamme, force est de constater que cette expérience n'est pas avantageuse pour tout le monde et masque des situations extrêmement variées. La comparaison entre deux jeunes femmes, Ermira, originaire d'ex-Yougoslavie, venue en Suisse comme réfugiée politique sans autorisation de travail, et Cynthia, de nationalité française, cuisinière de formation et qualifiée dans le service, est révélatrice de la polarisation des situations selon les ressources à disposition.

> *« J'ai travaillé dans ce palace. Là normalement on ne peut pas travailler au noir, mais j'ai travaillé au bar, et j'ai donné un faux nom. Je m'appelais Franco, imagine ! [elle éclate de rire]. Mais je travaillais avec, c'est tout, tu vois quoi ! […]. Je suis restée deux ans quand même. [Q : Mais au service ?] Oui, je faisais les banquets, le service aux tables à la brasserie... Je travaillais aussi ailleurs, je faisais des extras. Pis voilà, une fois mariée, j'avais un copain qui travaillait au casino, il faisait des banquets. Il m'a demandé de venir travailler avec lui, faire des banquets. Et ça a continué. C'était la première fois que je travaillais avec des papiers. [Q : C'était donc la première fois que t'avais un contrat ?] Oui, mais j'avais un contrat < extra-fixe > en fait. C'est-à-dire que tu travailles au moins 72 h par mois. Mais tu vois, j'avais pas le 13ème salaire, je ne pouvais pas toucher les pourboires. [Q : Donc < extra-fixe >, ça veut dire que tu travailles au moins 72 h par mois ?] Oui, mais moi je faisais vraiment du 150 %. […]. Et puis j'ai arrêté de travailler au casino, parce que j'ai fait la guerre avec le patron. Vu que j'étais en extra, j'avais pas le droit de prendre les pourboires. D'abord je travaillais aux banquets, et aux banquets, y a pas de facture. Mais après je suis passée dans la salle de jeu, et pis là j'avais, je ne sais pas, 500 CHF ou 200 CHF par soir. C'est énorme ! et eux, ils ne voulaient pas que je prenne cet argent, et alors j'ai commencé à lui faire la guerre ! Au début, je me servais toute seule. Ils n'ont pas le droit. Mais tu sais, là-bas, les fixes, ils ont chaque six mois un bonus de 1500 CHF ! Mais imagine, c'est vraiment rien du tout ! » (Ermira)*

> *« Moi je sais que la première entreprise que j'ai faite en Angleterre, j'ai été directement cheffe de rang. C'est pas commun non plus. On m'a nommée cheffe de rang directement, donc c'était*

> *un poste à responsabilités dans un sens, parce que tu dois prendre des tables, à compter 12 à 15 tables, donc ça fait quand même un petit peu de monde. Et on va te former ! C'est une entreprise, d'ailleurs que je regrette d'avoir quitté, parce que… [Q : Mais c'est une formation interne ?] Non, c'est une formation pour les employés en général. Ça veut dire que, par exemple, pour un plateau de fromages, on va avoir 12 fromages sur le plateau. Il faut qu'on sache si c'est un fromage de lait de chèvre, de lait de brebis, de lait de vache. Si c'est un fromage pasteurisé, quel goût il a, s'il a atteint la maturation en cave, si c'est un fromage à pâte dure ou molle, etc. Voilà, ce genre d'exemples-là, ce sont des réunions qu'on avait de deux ou trois heures, où on regroupait tous les employés, et c'était les responsables qui faisaient le service pendant ce temps-là, et nous on nous formait. Donc, c'est quand même intéressant, parce que tu vois, t'as beau avoir plusieurs fromages, tu sais les conseiller. » (Cynthia)*

La première retient de son passage dans la restauration haut de gamme les abus dont elle a été victime et le peu de scrupules dont font preuve ces grands employeurs à l'égard des travailleurs et travailleuses immigré·e·s en position défavorisée sur le marché du travail. Disposant de faibles ressources, les personnes comme Ermira peuvent difficilement espérer évoluer hiérarchiquement. Les changements fréquents de places de travail ne s'inscrivent pas dans une stratégie de carrière, mais interviennent le plus souvent suite à des mauvaises relations avec l'employeur et/ou les collègues de travail. Les mobilités externes restent toutefois facilitées par un marché du travail où la demande de main-d'œuvre est forte. Pour Cynthia, ce fut au contraire l'occasion d'en retirer des bénéfices en termes de promotion et de formation. Soulignons également que pour une part importante des salarié·e·s, les ambitions de carrière sont modérées voire inexistantes, notamment chez celles et ceux qui envisagent leur activité comme transitoire (carrière précaire) même lorsque celle-ci se prolonge sur le long terme (carrière en dents de scie), ainsi que celles et ceux qui recherchent avant tout la stabilité (carrière officieuse). La réussite professionnelle consiste alors à obtenir une place de travail stable, dans un établissement qui offre une bonne ambiance de travail entre collègues, des relations de qualité avec la hiérarchie, des horaires fixes et un salaire jugé correct.

L'analyse des trajectoires verticales montre que les opportunités de grimper dans la hiérarchie impliquent d'être au bénéfice d'une expérience suffisante dans le métier avant de se stabiliser dans un établissement. Or, dans le secteur de la restauration

commerciale traditionnelle, la grande majorité des entreprises sont des PME de moins de dix salariés. La structure hiérarchique y est généralement peu développée, se résumant, du côté de la salle, à deux voire trois niveaux : la direction, le personnel de service et une personne de buffet. Ces conditions objectives influencent, voire conditionnent la mobilité. À l'instar de ce que raconte Roger dans l'extrait qui suit, cette configuration limite sensiblement les possibilités d'évolution verticale, ce qui peut indirectement encourager la mobilité externe des salarié·e·s qui nourrissent le projet d'évoluer dans la restauration traditionnelle.

> *« Pour moi je pense que c'est un inconvénient de changer tout le temps d'endroit, parce que si on change c'est qu'on peut pas évoluer les trois quarts du temps. Pour évoluer, faut rester dans le même truc, c'est logique ! Je ne vais pas me présenter en tant que serveur ici, pis aller me présenter dans un truc pour prendre la direction de l'établissement ou quoi que ce soit. Ça ne va pas être possible, la personne elle veut voir comment on travaille, ce qui est logique. Donc si on ne reste pas au même endroit assez longtemps, on ne peut pas monter hiérarchiquement. Mais le problème, c'est que les places sont chères. Ici je sais très bien que… Le directeur il a 35 ans, donc à moins d'un accident de voiture, la place sera pas libre, et pis c'est pas sûr qu'on puisse prendre sa place. » (Roger)*

Certains établissements offrent davantage de perspectives d'évolution, notamment ceux dotés d'une ligne hiérarchique plus développée et où il existe un poste intermédiaire d'encadrement, celui de chef de service. Pour atteindre ce niveau hiéarchique, les promotions s'obtiennent lorsque l'employeur décide de déléguer une partie de ses responsabilités à un·e salarié·e qui lui donne entière satisfaction et en qui il place sa confiance. Dans la plupart des cas rencontrés, le poste de responsable ou de chef de service n'existait pas avant d'être occupé par la personne promue. En réalité, ce genre de poste donne rarement lieu à une procédure formelle de recrutement ; son existence devient effective dès lors qu'un patron décide de déléguer une partie de ses prérogatives à un·e employé·e de son choix qui aurait participé à créer les conditions de sa progression hiérarchique par la démonstration de ses compétences et de son efficacité. Dans la restauration traditionnelle, les promotions s'obtiennent donc essentiellement dans le cadre d'une mobilité interne et de manière informelle. Le parcours de Mirko illustre très bien ce phénomène : actuellement responsable dans un restaurant, il a d'abord commencé dans cet établissement comme pizzaiolo, puis comme cuisinier ; il

est ensuite passé au service en salle avant que son patron ne lui propose de devenir responsable.

> *« Moi si je suis resté ici, c'est que j'ai toujours avancé. Parce que déjà je suis une personne qui n'aime pas rester à la même place. Et quand je suis arrivé dans ce restaurant, j'ai commencé pizzaiolo, ensuite j'ai remplacé le cuisinier, après ça je suis passé au service après 3 ans. […]. Parce que moi j'aimais bien toucher tous les domaines de la restauration. Je suis quelqu'un qui va toujours de l'avant, je voulais toucher tous les postes de travail. Après trois ans, je suis passé au service, et une fois que je voulais reprendre employé de commerce, mon patron m'a proposé d'être responsable du restaurant et là, j'ai accepté. Parce que quand même j'ai fait tous les postes, je suis polyvalent, y a pas de problème de passer aux pizzas, de passer en cuisine, de passer au service. Je pense que c'est à cause de ça que je suis resté comme ça longtemps. » (Mirko)*

Le même type de mobilité peut être observé dans sa première place de travail, où Mirko a été embauché pour faire les nettoyages, puis comme aide cuisine, pizzaiolo et enfin chef de cuisine. Joao présente un parcours assez similaire. Il a fait son apprentissage au Portugal dans un restaurant classé pour ensuite être nommé chef de service par son patron. À son arrivée en Suisse, il trouve une place de serveur et le scénario se répète : au bout d'un an, il est promu responsable de salle et il est prévu que son patron lui donne la société lorsqu'il prendra sa retraite dans un an. Accéder à une meilleure position hiérarchique implique donc de se fixer dans une entreprise et de faire la preuve de ses compétences, le recrutement du personnel pour des postes à responsabilité s'effectuant rarement sur le marché externe. Mais pour y arriver, mieux vaut être un homme, car si les places de responsable sont rares, elles sont rarement attribuées aux femmes. Comme dans tous les espaces professionnels, les promotions obéissent à une logique sexuée. On l'a vu, les carrières verticales caractéristiques du pôle « métier » portent l'empreinte du masculin. Il s'agit maintenant de mettre au jour les mécanismes permettant aux « scripts sexués de carrière » de se déployer (Le Feuvre et Lapeyre, 2005). Mon corpus ne me permet pas de montrer que les mécanismes de promotion et de sélection discriminent les femmes dans l'accès aux postes à responsabilités dans la restauration commerciale traditionnelle. En revanche deux constats issus des mes entetiens vont de ce sens. D'une part, la grande majorité des patrons sont des hommes et ils « misent » rarement sur une personne du « sexe faible » pour leur succéder. D'autre part, plusieurs jeunes femmes désireuses de faire carrière m'ont fait part des

difficultés qu'elles rencontraient dans l'obtention d'une promotion interne. Le témoignage de Francine évoque ces espoirs d'évolution déçus et le sexisme qui prévaut dans l'attribution des responsabilités.

> *« Là où je travaille maintenant, en fait c'est un client d'un établissement où j'avais travaillé qui m'a appelée en décembre et qui m'a dit : - J'ai racheté ce restaurant, ça t'intéresse ? Je lui ai dit : - Moi ça m'intéresse dans la mesure où tu me mets comme manager ou responsable de quelque chose, mais si c'est pour faire la serveuse ça ne m'intéresse pas. Il m'a dit : - Mais viens, pas de problème, je te mets manager du restaurant ! Et puis au bout de deux mois, il m'a dit : - Non, je crois que t'es pas qualifiée pour, j'ai mis énormément d'argent là-dedans, je peux pas mettre ça sur tes épaules. » (Francine)*

Dans son analyse des parcours professionnels des jeunes dans les métiers de l'hôtellerie-restauration, Monchatre (2010 : 152) fait un constat du même ordre et montre que pour les femmes, « leurs mobilités sont globalement plus horizontales et leurs parcours davantage décousus » que pour les hommes.

Dans la restauration traditionnelle, les possibilités d'avancement sont donc restreintes et fortement différenciées selon le sexe : elles se résument à l'accès au poste de chef de service et s'obtiennent presque exclusivement dans le cadre d'une mobilité interne et selon des procédures informelles qui défavorisent les femmes. Un autre constat a son importance, c'est le fait que le statut obtenu dans ces conditions n'est pas exportable hors de l'organisation dans laquelle l'ascension hiérarchique a eu lieu. Les serveurs et serveuses qui ont, à un moment donné de leur carrière, réussi à grimper les échelons à l'intérieur d'une entreprise en faisant valoir leurs compétences et leur ancienneté pour obtenir une position hiérarchique supérieure, perdent ces acquis statutaires lorsqu'ils quittent l'établissement. En d'autres termes, les fruits d'une progression verticale interne ne constituent pas un acquis professionnel durable, mais un acquis conjoncturel et organisationnel, limité au temps de présence dans l'entreprise. Le départ d'un établissement à l'intérieur duquel un·e salarié·e a réussi à grimper les échelons l'expose ainsi systématiquement à un déclassement professionnel, se traduisant par un retour au statut de serveuse et serveur, situé au bas de l'échelle. Au final, tout donne à penser que si dans cette branche, l'expérience prime sur le papier, c'est davantage l'expérience acquise dans un établissement particulier qui conditionne la mobilité verticale dans l'exercice salarié du métier. Or, la simplicité des structures hiérarchiques dans la

restauration traditionnelle et les procédures informelles de promotion représentent un obstacle objectif pour celles et ceux qui sont animé·e·s d'un projet de mobilité verticale. Ces conditions déterminent pour une bonne part les mobilités dans les petits restaurants traditionnels. À cela s'ajoute encore des obstacles liés aux caractéristiques individuelles puisque tou·te·s n'ont pas les ressources nécessaires pour progresser, ou parfois même pour changer de place de travail.

Les possibilités de mobilité verticale interne, et les opportunités de carrière organisationnelle sont plus nombreuses dans les grandes structures hôtelières et dans les restaurants gastronomiques (Térence, 1996 ; Monchatre, 2010). Ces contextes sont plus favorables à la mobilité verticale de type métier. La restauration haut de gamme est organisée sur le modèle bureaucratique et l'entreprise fixe les règles du déroulement des carrières. Du côté de la salle comme de la cuisine, les postes recouvrent des fonctions hiérarchisées bien spécifiques. L'équivalent de la fonction de serveuse et serveur dans la restauration traditionnelle correspond ici au poste de commis situé au plus bas niveau de la hiérarchie. Je l'ai dit auparavant, dans les établissements gastronomiques, le service nécessite le concours de plusieurs catégories de personnes : le commis assure la liaison entre la cuisine et la salle et seconde le chef de rang dans le service des mets. Il est affecté à des tâches telles que débarrasser les assiettes, servir le pain et vider les cendriers. Le chef de rang s'occupe de la mise en place de la salle, du service des mets et de la prise de commande dans le secteur qui lui est attribué. Ces deux catégories sont considérées comme du personnel d'exécution. Ensuite vient le maître d'hôtel qui veille au bon déroulement du service et assure des tâches d'encadrement comme l'organisation des plannings, la répartition des tâches au sein de la brigade, le contrôle de la mise en place. Il se charge d'accueillir les clients, de les placer et de les conseiller. Lui sont également réservées les tâches techniques comme la découpe des mets, les flambages, etc. Enfin, il procède à la facturation et l'encaissement[88]. La division du travail est donc beaucoup plus poussée que dans un petit restaurant traditionnel, et la hiérarchisation des postes trace la voie à suivre pour progresser. Ainsi des voies promotionnelles plus nombreuses existent dans les établissements haut de gamme qui possèdent une ligne hiérarchique développée. Bon nombre des enquêté·e·s se sont engagés dans cette voie à un moment de leur carrière, convaincu·e·s que leurs désirs

[88] Ces informations ont été trouvées sur le site http://technoresto.org/tr/brigade/index.html

d'évolutions au sein du métier étaient conditionnés par une mobilité externe vers des établissements haut de gamme. Cependant, comme on l'a vu, le prestige de ces établissements ne va pas forcément de pair avec des conditions de travail plus favorables que dans la restauration commerciale traditionnelle. Les personnes qui ont fait l'expérience de la restauration gastronomique, qu'elles aient ou non accédé à des postes hiérarchiques élevés, sont toutes revenues à la restauration traditionnelle, justifiant leur retour par divers arguments qui se rapportent à une division du travail trop poussée qui n'autorise par la maîtrise du procès de travail dans son ensemble, à des règles de service trop strictes, au système de pourboire au point, à l'impersonnalité des relations au sein de l'entreprise et avec la clientèle, etc. Cette réorientation vers la restauration artisanale s'accompagne de l'envie de trouver un contexte où l'ambiance est plus décontractée et les conditions de travail plus avantageuses. La possession des ressources nécessaires en termes d'expérience, de capital économique et de réseau social permet à certain·e·s d'envisager un projet d'installation et de créer les conditions de leur mobilité verticale. En somme tout se passe comme si l'avancée dans la carrière modifiait la conception de la réussite professionnelle. Si au début, les envies d'évoluer peuvent être fortes, et les mobilités promotionnelles vivement recherchées, l'expérience subjective souvent négative du travail dans la restauration gastronomique contribue à remodeler le contenu des ambitions individuelles.

2.4.3. L'horizon de l'indépendance

L'effritement de la norme d'emploi fordiste au profit des emplois atypiques, conjugué à la montée de l'insécurité dans l'emploi et à la croissance du chômage donnent depuis quelques années un nouvel essor à l'installation dans l'indépendance (Fellay, 2005). Dans ce contexte, les risques de se mettre à son compte sont réévalués à la baisse par les travailleuses et travailleurs victimes des garanties de plus en plus faibles qu'offre la condition salariale. L'articulation entre salariat et indépendance dans les trajectoires professionnelles devient de plus en plus courante et rend désormais perméables les frontières entre ces deux modes d'emplois (Assegond, Buron, Fouquet et Sitnikoff, 2007). Ainsi « l'accès à l'indépendance apparaît pour les nouveaux dirigeants de PME, soit comme une alternative à la précarisation d'un parcours de salarié et à la fragilisation d'un statut, soit comme un accès à une mobilité sociale difficile voire impossible dans le

salariat […] » (Assegond, Buron, Fouquet et Sitnikoff, 2007 : 3). Ce phénomène s'observe tout particulièrement dans les parcours de mes enquêté·e·s puisque six ont été indépendant·e·s à un moment donné de leur carrière et que six autres envisagent de s'installer à leur compte dans la restauration et cela dans un futur proche. Une des motivations qui sous-tend la décision de rompre avec le salariat pour s'installer dans l'indépendance consiste à se créer les conditions d'une mobilité sociale. À noter que selon les situations, les conditions de travail en termes de salaire et d'horaires ne sont pas forcément plus mauvaises que l'on soit salarié·e ou patron·ne. Dans le secteur de la restauration commerciale traditionnelle, nous avons vu que les possibilités de promotion étaient restreintes et aussi différenciées selon le sexe, les femmes étant discriminées dans l'accès à des postes à responsabilités. Devenir patronne peut alors représenter pour elles un moyen de contourner les limites à la mobilité sociale souhaitée.

> *« On trouve plus facilement des chefs de rang hommes que femmes. Ça c'est vrai que dans la hiérarchie, on a du mal à grimper, nous les femmes. On a du mal, c'est-à-dire qu'on passe de sommelière à patronne. » (Bernadette)*

Une manière d'évoluer dans le métier et d'accéder à davantage de responsabilités consiste donc à ouvrir son propre restaurant. Cet horizon est presque uniquement envisagé par les personnes proches du pôle « métier », autrement dit par une population plutôt masculine. À côté de ces salarié·e·s qui projettent de se mettre à leur compte, il y a Gianni, Roger, Anna, Laurence et Bernadette qui en ont déjà fait l'expérience, avant de retrouver à leur condition salariale actuelle. Dans le cas d'une installation intervenue en début de carrière, il est fréquent que l'indépendance n'ait pas répondu à un projet de carrière verticale mais soit le résultat d'une opportunité qui s'est présentée sans qu'elle n'ait été forcément recherchée. L'accès à l'indépendance en lien avec la mise en couple, est un de ces cas de figure, et concerne plus spécifiquement les femmes. Lors de son séjour en Suisse, Laurence tombe amoureuse d'un homme qui possède déjà son propre établissement. Elle accède alors au statut de patronne, sans que cela ne s'inscrive dans le cadre d'un projet professionnel individuel, mais compte tenu de la relation privée qu'elle entretient avec le patron. Or, le résultat n'est, semble-t-il, pas tout à fait le même.

> *« [Q : Si je comprends bien, vous êtes passée par tous les postes de la hiérarchie ?] Ouais, ouais, je suis montée, descendue, montée, descendue… [Q : Vous avez été patronne ?] Oui, dans une station en Valais. [Q : Vous avez repris un établissement ?] Enfin, j'étais la*

femme du patron. [Q : Patronne ?] Non, non, c'est pas pareil ! Patronne, ça veut dire que c'est toi qui gères tout. La femme du patron, c'est elle… Elle travaille, elle sait beaucoup de choses, mais point final. Moi j'ai préféré. » (Laurence)

Les termes utilisés par Laurence pour préciser la différence qu'elle fait entre *patronne* et *femme du patron* sont à mes yeux révélateurs de la hiérarchisation qu'elle opère entre ces deux statuts. Autonomie, responsabilités et gestion pour le premier ; exécution, travail manuel et invisibilité pour le second. Dans ce contexte, être la femme du patron semble impliquer une double relation de dépendance et de soumission à un patron et un mari qui se réserve le travail de conception et d'organisation du travail, ainsi que les tâches liées à la gestion de l'entreprise. Pour Bernadette et Anna, la décision d'ouvrir un établissement procède d'une décision de couple et pourtant le scénario ne semble pas si différent du précédent. Bernadette, 48 ans, employée de commerce de formation, est venue en Suisse à 23 ans. Tour à tour fille de buffet, femme de maison, elle se marie à 24 ans, se retrouve ensuite successivement femme de chambre, puis employée dans un home pour personnes âgées lorsqu'elle devient mère. À 30 ans, elle reprend une pizzeria avec son mari. Ils exploitent cet établissement pendant 10 ans, avant qu'elle ne demande le divorce, expliquant que son mari s'était attribué le rôle du « *je suis patron, je m'assieds et je fous rien* ». Dans les cas évoqués, la rupture conjugale met fin à l'expérience d'indépendance et débouche sur un retour au statut de salariée. L'indépendance n'est alors qu'une étape dans la carrière, précédant un retour au salariat. Apparaît ici toute la précarité du statut d'indépendant au féminin puisque pour les femmes davantage que pour les hommes, il semble passer le plus souvent par la mise en couple (Bertaux-Wiame, 2004). Au sein de la population masculine, deux d'entre eux se sont vus proposer la gestion d'un établissement en début de carrière, expérience à laquelle ils ont mis un terme plus ou moins volontairement au bout de quelque temps. Seul Gabriel possède encore à ce jour une discothèque en station d'hiver, à côté de son activité salariée effectuée dans le restaurant où je l'ai rencontré. L'installation à son compte s'est faite sur la base d'une proposition intervenue dans le cadre d'une carrière ascendante linéaire et émanant d'un de ses anciens patrons.

Au final, « la rupture avec le statut salarié représente un aboutissement dans une carrière ou n'est qu'une étape dans un parcours qui ne se veut pas linéaire » (Assegond, Buron, Fouquet et Sitnikoff, 2007 : 8), les deux alternatives étant toutefois marquées par une dimension sexuée. En outre, lorsque l'installation dans l'indépendance n'a pas

forcément été recherchée, elle se solde souvent par un retour au salariat, qui n'est d'ailleurs pas toujours synonyme de déclassement professionnel du point de vue de la perception subjective des personnes concernées.

2.4.4. L'âge : un facteur déterminant dans le déroulement des carrières

Dans un métier où l'apparence, la résistance physique, la rapidité et la disponibilité sont de première importance, l'âge et ses divers effets - diminution de la vigueur, de la rapidité, de l'énergie et dégradation de l'apparence physique (Hughes, 1996) - sont déterminants dans le déroulement des carrières. À l'instar de la majorité des emplois de services marchands au contact direct de la clientèle, l'apparence physique joue un rôle clé chez les serveuses et les serveurs. Nickson et Warhurst (2007a ; 2007b) parlent d'« aesthetic labour » pour insister sur le travail qu'effectuent les salarié·e·s en se conformant au look, au style qui leur est imposé par leur employeur et qui sert directement les finalités commerciales de l'entreprise. Ils montrent que dans la restauration et la vente, « les *soft skills*, qui comprennent les compétences sociales et esthétiques, sont des critères de recrutement plus importants que les compétences techniques pour les employeurs »[89] (Nickson et Warhurst, 2007a : 110). Ces deux auteurs mettent ainsi en évidence l'existence d'une discrimination fondée sur l'apparence et l'utilisation, par les employeurs, du corps de salarié·e·s aux dispositions corporelles désirées pour rendre leur entreprise attractive à la clientèle. Comme l'expliquent ces deux interviewé·e·s, dans la restauration, l'apparence représente à la fois un atout supplémentaire de vente et un critère déterminant de recrutement.

> *« [Q : Si vous vous étiez patron, quel profil de personnes vous engageriez ? À quoi vous faites attention ?] C'est con à dire, mais déjà il y a la physique. Je sais que c'est… Mais le monde il est comme ça. Je veux dire la personne elle peut être valable et avoir son métier sur le bout des doigts, si physiquement c'est pas tout à fait ça, déjà elle sera pas embauchée, c'est pas que moi, je pense que c'est tout le monde. » (Roger)*
>
> *« L'apparence elle compte toujours de toute façon. Je pense qu'un patron il s'en rend bien compte. Malheureusement ben on est dans ce monde, et pis on est obligé de faire avec. Pis*

[89] Traduction par mes soins de « Soft skills, encompassing the social and aesthetic, are more important selection criteria than technical skills for employers ».

> *l'apparence elle est aussi là, elle aide à vendre ! On est là pour ça, ce n'est pas du bénévolat, on doit faire rentrer de l'argent dans les caisses, donc ça compte aussi. » (Isabelle)*

Cependant, plus encore que l'apparence, il semble que ça soit la cohorte d'âge à laquelle appartient un serveur ou une serveuse à un moment donné de sa carrière qui influence le type d'établissement dans lequel il ou elle va être embauché·e. Autrement dit, n'importe qui ne se retrouve pas à travailler dans n'importe quel restaurant, à la fois en raison des critères de recrutement des employeurs et des « préférences » des serveuses et serveurs. Pour ma part, j'ai « recruté » mes enquêté·e·s dans des établissements de restauration traditionnelle en écartant les établissements gastronomiques. Cette homogénéisation des contextes englobe des restaurants variés tels que les pizzerias, les brasseries traditionnelles, les restaurants branchés et les petits restaurants familiaux. À partir de là, il est intéressant de relever que les serveuses et serveurs de ma population ne se répartissent pas de manière aléatoire dans ces différents endroits. Alors que les personnes plus âgées sont plus nombreuses dans les brasseries traditionnelles, les jeunes femmes et hommes au physique répondant aux canons de beauté en vigueur dans nos sociétés occidentales sont davantage présent·e·s dans les restaurants « branchés », qui misent beaucoup sur l'ambiance et l'esthétique du lieu. Ce type d'entreprise tend en effet à embaucher en priorité un personnel jeune et branché qui « colle » à l'esprit de la maison. Dans ce cadre, il est alors très probable qu'un certain capital physique des employé·e·s soit un critère déterminant d'embauche. C'est ce que laisse entendre le témoignage de ce responsable :

> *« Par exemple, quand j'ai recruté pour le restaurant de la piscine, ben je fais attention que les gens correspondent à l'établissement. […]. Y a des gens qui sont faits pour des restaurants d'un certain standing comme ici, y en a d'autres qui sont faits pour le buffet de la gare ! » (Gabriel)*

En adoptant une perspective diachronique, on peut ainsi présumer de l'existence d'une logique de sélection fondée sur l'âge et l'apparence qui influence l'embauche, et par extension, l'occupation successive de places de travail au long d'une carrière individuelle.

Les changements physiologiques liés à l'âge et la baisse de résistance physique, conjugués aux atteintes à la santé causées par la pénibilité du travail, influencent également les carrières des serveuses et serveurs. Celles et ceux qui n'y sont pas encore

confronté·e·s en sont conscient·e·s et certain·e·s s'y préparent, quand d'autres sont déjà victimes des problèmes de santé liés à l'exercice prolongé de leur activité. La conscience aiguë de cet horizon borné donne lieu à diverses stratégies chez les enquêté·e·s. Une partie prévoit de quitter le métier et de se reconvertir professionnellement. C'est le cas de Mirko qui avance très clairement le fait que la pénibilité physique de son activité ne lui permettra pas de pratiquer son métier au-delà de la quarantaine, malgré le plaisir qu'il dit éprouver à l'exercer. Il prépare ainsi sa réorientation future par le biais d'une formation de commerce qu'il compte utiliser lorsque sa résistance physique ne lui permettra plus de continuer.

> *« Mon premier travail, c'était la restauration. Mais ensuite j'ai vu que je voulais changer. Je me suis dit quand même la restauration, c'est pas un travail pour toute la vie. En tout cas, moi je le vois pas comme ça, parce que la force qu'on a quand on est jeune, on peut pas l'avoir à 40 ans. On ne peut pas courir pareil. C'est pas qu'on ne peut pas trouver des serveurs âgés, mais c'est qu'on a pas la même force. C'est vrai que quand on est jeune, on a la force de gérer le stress, on a la force de courir, on a la force de gérer les commandes, les clients, les tables. Tout ça je pense qu'après un certain âge, on a pas la même énergie. Et je me suis dit bon, je vais faire employé de commerce. Je me suis inscrit à l'école, et pendant quatre ans, j'ai travaillé à 100 % dans la restauration et j'ai fait mes cours à côté. […] [Q : Pourquoi vous ne faites pas employé de commerce maintenant que vous avez une formation ?] Mais ça me plaît la restauration ! J'aime ! [Q : Et le commerce ?] Je garde toujours pour plus tard. Justement après, c'est ce que j'ai dit toute à l'heure. Je pense après 40 ans, je ne pourrai pas continuer. Là, j'ai 29 ans, bientôt 30 ans. » (Mirko)*

Ainsi, malgré l'ancienneté et l'expérience, la perte de dynamisme, de rapidité, ainsi que l'amoindrissement des capacités de résistance physique liées à l'avancée en âge et à la pratique intensive du métier pèsent sur les trajectoires professionnelles des serveuse et serveurs. Quand l'usure physique se fait sentir par une fatigue accrue et une difficulté à faire face au rythme soutenu des coups de feu, la poursuite de l'exercice du métier devient conditionnelle. Si cela concerne prioritairement les personnes qui exercent le métier depuis longtemps ou qui comptent le faire, tou·te·s ne disposent pas des mêmes ressources pour y faire face. Les stratégies de prévention et les projets de réorientation sont davantage le fait des plus jeunes, sans charge de famille et qui disposent des ressources scolaires et financières suffisantes pour anticiper la fin prématurée de leur carrière en préparant une formation dans un autre domaine. La situation de François,

proche de la quarantaine, se révèle plus complexe, compte tenu des difficultés rencontrées sur le marché du travail par les salariés en seconde partie de carrière.

> *« Moi j'ai 40 piges, c'est déjà pas mal, mais dans… Je vais être obligé d'arrêter, je ne pourrai pas faire ça jusqu'à 60 piges ! [Q : À cause du salaire ?] Non, physiquement ! Ouais c'est trop speed. Les métiers du bâtiment, je ne vais pas dire c'est plus facile, mais on ne speed pas. Vous n'avez pas à courir, à… Vous faites à votre rythme. [Q : Vous envisagez votre reconversion ?] Ah ouais, mais quoi ? C'est ça le problème ! Je me dis, faudrait faire ça avant 40 ans, mais c'est l'année prochaine. Parce qu'après 40 ans, vous êtes vieux partout. C'est pareil, retrouver un autre boulot, et retrouver un autre salaire… C'est ça le problème. […]. Moi j'ai une hernie discale, j'ai des becs de perroquet, en fait tout ça, c'est aussi à cause du boulot.» (François)*

Les stratégies mises en œuvre passent alors par la recherche d'une place de travail moins stressante ou la négociation d'horaires moins contraignants. Quant à Bernadette et Alberto, tous deux la cinquantaine, dans le service en restauration depuis le début de leur vie active et déjà atteints physiquement et mentalement par la dureté du métier, leur marge de manœuvre est réduite et les place dans une situation de forte dépendance à l'égard de leur employeur.

Au final, la pénibilité physique du travail de service, les horaires atypiques et les conditions de travail peu favorables qui lui sont associées rendent difficile l'exercice de ce métier sur l'ensemble de la vie active, compte tenu notamment des effets liés à l'âge, du cycle de vie et des atteintes à la santé que l'on vient d'évoquer. Lorsque j'ai mené mon terrain, il a d'ailleurs été particulièrement difficile de trouver des salarié·e·s passé·e·s la cinquantaine. Si pour certaines personnes, ce travail est volontairement transitoire, faute de mieux ou dans l'attente d'une meilleure opportunité, celles qui sont attachées à leur métier et souhaiteraient continuer à l'exercer, évoquent la forte probabilité de ne plus être en mesure de le pratiquer jusqu'à la fin la fin de leur vie active. Peut-on alors aller jusqu'à affirmer que l'exercice de ce métier, dans sa version salariée, serait voué à être limité dans le temps, comme d'autres seraient voués à être exercés à temps partiel (Benelli, 2007) ?

2.4.5. L'impact de l'origine sur les trajectoires professionnelles

Depuis une trentaine d'années, l'insertion professionnelle des immigré·e·s est devenue plus difficile qu'auparavant (Tavan, 2006). Dans les années 1970, période de plein emploi, l'hôtellerie-restauration représentait déjà en Suisse un débouché professionnel important pour la main-d'œuvre étrangère, à l'image de l'industrie et du bâtiment. Avec la dégradation de la conjoncture économique et la montée du chômage qui marque le contexte de la période suivante, les perspectives professionnelles offertes à cette population sont devenues plus limitées. Elles se concentrent dans certains secteurs moins touchés par la crise et où la demande de main-d'œuvre non qualifiée reste stable, à l'image de l'hôtellerie-restauration, la branche de notre pays qui fait le plus recours aux travailleuses et travailleurs étranger·e·s (57 % des exploitations) (Swissstaffing, 2009). De manière générale, les personnes étrangères, ou plus exactement celles qui sont catégorisées comme telles, sont donc défavorisées sur le marché du travail et occupent prioritairement les emplois au bas de l'échelle sociale (Chaïb, 2006). Leurs chances de promotion sont également réduites par rapport à la main-d'œuvre autochtone. La persistance des discriminations à l'encontre de la population immigrée ne doit toutefois pas masquer sa composition hétérogène. Une classification binaire, distinguant les travailleurs immigrés des travailleurs nationaux, est d'ailleurs peu pertinente pour l'analyse des mobilités de mes interviewé·e·s.

Au sein de mon échantillon, les trajectoires des serveuses et serveurs d'origine étrangère ne prennent de loin pas toutes la forme de carrières précaires. Le positionnement de ces enquêté·e·s sur l'axe pôlaire tient moins à leur caractéristique d'immigré·e qu'à leur région d'origine et à leur expérience professionnelle précédant à la migration. Le pays d'origine constitue en effet un facteur important de différenciation entre les immigré·e·s (Tavan, 2006). Dans le service en restauration, la majorité de la main-d'œuvre est étrangère et certaines nationalités semblent préférées par les employeurs. A ce titre, ne pas être suisse ne signifie pas forcément faire figure d'étranger. Du point de vue de la composition de la population interviewée, la main-d'oeuvre française représente près d'un tiers des interviewé·e·s et regroupe des hommes comme des

femmes. Les personnes originaires des pays de l'Est sont toutes des femmes, et celles provenant de l'Europe du Sud, plus souvent des hommes[90].

La proximité géographique, le partage de la même langue, et l'attractivité des salaires suisses contribue à faire de la France un important fournisseur de main-d'œuvre pour l'hôtellerie-restauration suisse romande (Unia, 2008). Dans mon échantillon, la migration de cette catégorie de salarié·e·s est essentiellement professionnelle, motivée par l'envie d'expérience et l'attractivité des salaires suisses. Elle permet en retour d'atténuer la pénurie de main-d'œuvre qualifiée qui touche la branche. Contrairement à d'autres migrant·e·s pour qui la restauration représente davantage une possibilité d'insertion professionnelle (pôle « l'emploi »), la pratique du métier par le personnel de service français de ma population est antérieure à la migration. Dans un cas, le métier « cause » la migration, dans l'autre, la relation est inverse. Or une expérience préalable dans le domaine du service représente une ressource déterminante qui influence positivement le développement de la carrière vers le pôle « métier ». Elle ne concerne cependant pas uniquement les interviewé·e·s d'origine française, mais les hommes en général. On constate en effet une certaine continuité avec l'activité professionnelle précédente chez la majorité des hommes immigrés venus en début de vie active, quelle que soit leur origine. A leur arrivée en Suisse, ils ont pu faire valoir leur expérience professionnelle dans la restauration, ce qui est nettement moins le cas des femmes, pour qui la migration a plus souvent impliqué une rupture sous forme d'un changement de statut (étudiante, inactive, à active) et/ou de métier. Sur l'ensemble des femmes rencontrées, toutes (à l'exception de deux d'entre elles) sont arrivées en Suisse seules, à l'âge adulte après la fin de leurs études. Elles sont venues en Suisse dans le cadre d'un projet migratoire autonome, le plus souvent pour des raisons économiques. Notons au passage que ce résultat tord le cou aux préjugés familialistes qui appréhendent la migration des femmes uniquement sous l'angle du regroupement familial (Dallera, 2007), car on a bien affaire ici à une migration féminine de main-d'œuvre. Pour la majeure partie des femmes immigrées non françaises arrivées en Suisse à l'âge adulte, les débuts dans la restauration concordent avec l'année d'arrivée dans le pays d'accueil, ou celle qui suit, ce qui favorise leur orientation vers le pôle « emploi », sans y voir pour

[90] Sur 16 femmes : 13 sont immigrées ; 6 viennent de France (1 de la Martinique), 3 de l'Europe de l'Est (Bulgarie, Pologne, Ex-Yougoslavie), 2 de l'Europe du Sud (Italie et Portugal), 1 du Chili, et 1 du Sénégal. Sur 15 hommes : 13 sont immigrés ; 6 sont originaires de pays de l'Europe du Sud (5 Portugal et 1 Italie), 4 de France, 1 Europe de l'Est (ex-Yougoslavie), 1 Afrique (Etiopie) et 1 Amérique latine (Colombie).

autant une relation systématique. Les différentes phases de leur mise au travail correspondent au schéma suivant : leur accès à l'emploi s'effectue dans un premier temps par le biais du travail au noir dans des activités de services aux particuliers tels que la garde d'enfants, le nettoyage et le ménage ou la prise en charge de personnes âgées. Le passage à la restauration intervient généralement à la suite d'une proposition de travail émanant d'un membre du réseau de connaissances. Compte tenu de leur inexpérience, les premiers pas dans le service s'effectuent fréquemment derrière le bar, à préparer les boissons, faire la vaisselle et observer les procédures de travail du personnel de service. Alors que l'insertion professionnelle des femmes immigrées non françaises arrivées en Suisse à l'âge adulte emprunte d'abord la voie des emplois non qualifiés dans le secteur des services aux particuliers, les hommes immigrés sans expérience dans la restauration commencent sur des postes non qualifiés en cuisine en tant qu'aide de cuisine, casserolier, etc. Dans les deux cas, le passage au service est vécu comme une forme de promotion car le travail y est perçu comme plus intéressant et mieux rémunéré.

Dans cette partie, je me suis efforcée d'« apprivoiser » l'importante diversité des trajectoires professionnelles pour saisir les logiques différenciatrices à l'œuvre dans les parcours de serveuses et des serveurs. Les voies divergentes empruntées peuvent être schématiquement ramenées à quatre profils de carrières. Les parcours sont nettement différenciés, entre autres, selon le sexe et selon l'orgine des personnes, autant qu'ils sont tributaires de différentes formes de ressources inégalement réparties (expérience, ancienneté, formation, âge, etc). Mais à l'issue de ces analyses, un autre constat fort et valable pour l'ensemble des enquêté·e·s semble émerger : l'exercice du métier de serveur/serveuse tend à prendre la forme d'une « expérience transitionnelle » (Monchatre, 2010) dans les faits et/ou au niveau du vécu. Pour le dire autrement, tout se passe comme si ce métier, dans sa version idéale-typique, ne pouvait être circonscrit qu'à une partie seulement de la vie active. On l'a vu, pour une partie des serveuses et des serveurs rencontré·e·s, ce métier est exercé faute de mieux et à terme, le projet est de pouvoir en « sortir ». Si la plupart n'ont pas les moyens de s'émanciper de cette « assignation » au service, ce travail est investi et exercé sur le registre du provisoire. D'autres serveuses et serveurs ont un rapport plus positif à leur travail, se sont installé·e·s dans le métier et sont parvenu·e·s à se ménager une petite situation aux

conditions de travail relativement satisfaisantes. Cependant, même pour cette partie de la population, l'usure engendrée par le métier les pousse vers la sortie et conditionne la poursuite de l'activité. Il faut alors penser à se recycler, à trouver un travail moins éprouvant si la situation et les ressources le permettent. L'âge ne fait donc pas bon ménage avec le service : d'une part, l'apparence et le capital physique sont déterminants dans le recrutement et dans la relation à la clientèle, d'autre part, l'avancée en âge rend la pratique du métier de plus en plus difficile à supporter. La maternité (et le projet de maternité) s'accorde également assez mal avec une carrière dans le service. De manière générale, mieux vaut être libéré·e·de toute charge familiale ou domestique, voire même ne pas être en couple, tant la disponibilité requise par le métier est importante. Enfin, du côté des serveuses et des serveurs mieux doté·e·s, le métier de serveur/serveuse est transitionnel dans sa version salariée. Ainsi une grande partie des enquêté·e·s avec un profil de carrière ascendante ne souhaitent pas rester « simple » serveur ou serveuse toute leur vie. L'envie d'évoluer et de progresser passe alors par la recherche d'une place de chef de service, et à plus long terme, par le projet de se mettre à son compte.

CONCLUSION

Dans ce travail, j'ai cherché à comprendre ce qui *fait* le métier de serveuse et de serveur en restauration traditionnelle, les dimensions constitutives de cette activité, les réalités qu'elle recouvre et les enjeux qu'elle cristallise. Ma recherche permet de dresser le profil sociologique d'un métier qui a, jusqu'ici, peu retenu l'attention des chercheur·e·s. Outre la contribution qu'elle apporte aux connaissances existantes sur ce segment professionnel, elle contribue aussi à enrichir les analyses contemporaines du travail. L'examen approfondi de ce métier n'a en effet pas seulement le mérite d'élargir la palette des activités professionnelles étudiées par la sociologie du travail et la sociologie des groupes professionnels, elle suscite également une réflexion de plus large portée sur les approches et les conceptualisations possibles pour appréhender les activités de service. Enfin, la présente étude offre un éclairage tout à fait singulier sur certaines facettes du monde du travail actuel et nous enjoint à porter un regard nouveau sur ce qui s'y joue. À ce titre, mon travail étaye la thèse défendue par Hughes (1996c) selon laquelle l'analyse des métiers modestes serait la meilleure voie possible pour observer et dégager des processus sociaux communs à tous les espaces professionnels.

Métier de service, féminin, dévalorisé, peu qualifié et mal payé, voici le registre le plus fréquent sur lequel est évoqué le travail de service en restauration. Sans aucun doute, ces éléments caractérisent en partie l'activité professionnelle des serveuses et des serveurs de restaurant, mais ils ne suffisent pas à en cerner la spécificité et ne rendent que partiellement compte des différentes facettes du métier et du travail réalisé. Le principal élément qui ressort des réflexions menées dans le cadre de cette thèse, c'est la profonde ambivalence qui caractérise le métier de serveur/serveuse, tant au plan du travail effectué, des relations de travail, du rapport au client, des parcours professionnels et du rapport subjectif que les personnes entretiennent à l'égard de leur travail. Pour le dire vite et de manière un peu provocante, cette activité semble être à la fois tout et son contraire : service marchand marqué par une forme de domesticité « familiale » ; activité manuelle et relationnelle, individuelle et collective, physique et psychique ; combinaison de routine et d'événement ; travail dont il faut effacer le

caractère laborieux ; personnalisation de relations entre anonymes. À l'interface entre l'univers salarial, artisanal et domestique, le métier de serveur/serveuse recouvre des réalités contrastées et combine des logiques qui peuvent apparaître comme fort éloignées, voire contradictoires. Cette situation déstabilisante pour l'analyse reflète les difficultés qu'implique l'analyse d'un objet qui peine à s'inscrire dans une approche unique. Il a fallu du temps à la chercheuse pour comprendre que la clé de l'interprétation n'était pas dans la résolution de ces contradictions, mais dans l'option de les considérer comme apparentes (i.e comme n'étant pas des contradictions). Pour reprendre une formule connue : « the way out is through the door ». Bien que cette « solution » apparaissait en filigrane au fur et à mesure des analyses menées, ce n'est qu'au moment d'apporter la touche finale à ce travail - lors de la prise en compte globale et conjointe de l'ensemble des résultats produits - qu'elle devint évidente. Le verdict est alors sans appel : le métier de serveur/serveuse présente bien simultanément des caractéristiques propres aux différentes formes de mise au travail que sont le salariat, l'artisanat et le travail domestique.

Tou·te·s les chercheur·e·s s'accordent aujourd'hui pour reconnaître que le monde du travail contient encore et toujours les trois modalités de travail énoncées, même si leur poids et leur valeur sont inégaux. Le problème se situe davantage au plan analytique, où les implications de cette réalité demeurent souvent oubliées. Le métier de serveur/serveuse fonctionne alors comme un puissant aide-mémoire et rappelle la prégnance de cette réalité puisqu'il présente un cas de cumul, ou plus exactement de *disjonction inclusive*[91], en combinant des composantes propres à l'artisanat, au travail salarié et au travail domestique. Une lecture fine de cette activité à travers les différentes « lunettes » que sont le salariat, l'artisanat et le travail domestique démontre ainsi empiriquement que ces formes de mise au travail ne sont pas exclusives les unes des autres et qu'elles peuvent apparaître, au sein d'une même activité de service, sous une forme partielle et renouvelée et selon une configuration complexe et singulière. En étayant cette coprésence, mon analyse du métier de serveur/serveuse plaide pour la mise en œuvre d'une approche théorique fondée sur la considération inclusive de différentes formes de mise au travail, qui existent dans la réalité de manière disjointe. La

[91] La disjonction inclusive est un opérateur logique qui renvoie au « ou » grec, qui peut se traduire en français par « ou bien » (l'un ou l'autre *ou bien* les deux). La disjonction exclusive fait elle référence au « ou » exclusif (l'un *ou* l'autre mais pas les deux).

sociologie féministe a déjà largement démontré la non pertinence d'une grille de lecture qui fonctionne sur la dichotomie entre production et reproduction (Collectif, 1984). D'autres recherches mettent en évidence la perméabilité et le déplacement des frontières entre travail indépendant et salariat (Fellay, 2005 ; D'Amours, 2006 ; Assegond, Buron, Fouquet et Sitnikoff, 2007). Ma contribution s'appuie sur ces acquis pour aller plus en avant dans la réflexion en montrant les points de rencontre, les rapprochements et les convergences de ces différentes formes de travail. A noter que l'élaboration de cette proposition théorique s'ancre dans l'empirie et résulte d'une analyse que j'ai délibérément menée sans un cadre d'analyse prédéterminé, car dès le début de mon travail, je pressentais que cette recherche pourrait être aussi l'occasion de réfléchir sur l'approche à élaborer pour l'analyse des métiers de service. Dans cette optique, l'inscription dans une école de pensée m'apparaissait comme une option réductrice, c'est pourquoi j'ai tenté de cerner toutes les facettes du travail et du métier de serveur/serveuse, en naviguant entre différentes approches et en utilisant toutes les ressources conceptuelles et théoriques qu'elles offraient pour extraire le sens de mes données.

Convoquer quelques exemples parmi mes résultats participe à montrer la nécessité d'une approche transversale et globalisante qui ne fonctionne pas sur des catégories d'analyse figées et hermétiques, définies a priori en fonction de l'objet étudié, mais reste ouverte pour permettre de saisir la complexité et l'hybridation des logiques à l'œuvre dans toute activité professionnelle.

L'empreinte du salariat marque le statut d'emploi et la relation contractuelle qui existe entre l'employeur et le personnel de service. Mais contrairement à ce qui se joue dans une situation salariale fondée sur un contrat de travail qui formalise les rapports de travail, inscrit les personnes employées dans une relation de subordination à l'employeur et limite leurs contraintes, les contrats de travail des serveuses et serveurs rencontré·e·s sont essentiellement négociés de gré à gré, selon la volonté parfois conjointe des salarié·e·s et des employeurs. Plus largement, les relations de travail entre les serveuses/serveurs et leur patron rappellent l'univers artisanal : elles sont peu formalisées, fortement personnalisées, marquées par un certain paternalisme, par la familiarité et par une proximité sociale et statutaire qui tend à occulter la nature

contractuelle des rapports qui lient les salarié·e·s à leur employeur. Ces relations hiérarchiques empruntent ainsi à la fois au modèle de la relation salariale paternaliste, à l'univers artisanal et à la sphère de la famille ; et c'est bien ce mélange de collégialité et de subordination, de familiarité et de soumission qui fait toute leur complexité.

Du point de vue du temps de travail, les horaires extensibles à souhait et difficilement prévisibles qui prévalent dans la restauration traditionnelle empêchent le personnel de service de planifier sa vie hors travail. Ce temps de travail élastique dont les limites sont dictées par l'affluence de la clientèle nous éloigne à nouveau d'un rapport salarial où un·e salarié·e met à disposition sa force de travail dans un laps de temps défini, contre rémunération. Cette disponibilité sans limite et cette dépendance à la demande rappellent la relation de service dans laquelle sont inscrites les femmes dans la sphère privée (Chabaud-Rychter, Fougeyrollas-Schwebel et Sonthonnax, 1985) et professionnelle (Spradley et Mann, 1979) et la disponibilité permanente dont elles doivent faire preuve. De manière moins immédiate, si l'on se départit de nos grilles de lecture habituelles, elle renvoie aussi à la situation de l'artisan dont les horaires de travail dépendent très concrètement du travail à faire ou le cas de l'artisan sous-traitant qui travaille à la commande et qui « peut être alors dominé […] parce que le donneur d'ordre peut lui imposer un rythme de travail, des normes de production, […] » (Zarca, 1979 : 5). On voit ainsi au passage comment parler d'artisanat - activité masculine, valorisée, voire considérée comme LA forme de travail non aliénée chez Marx, mais aussi chez certains pères fondateurs de la sociologie du travail comme Friedmann - occulte la dépendance des artisans vis-à-vis de leur clientèle et la disponibilité requise envers le client.

Par ailleurs, la totalité du travail fourni par les professionnel·le·s du service ne donne pas toujours lieu à une rémunération. Ainsi par exemple une partie du travail effectué par les serveuses en horaire de jour n'est que « plus value » pour l'employeur puisqu'elle s'effectue sur le registre de la gratuité. Cette extorsion de travail gratuit renvoie à ce qui se joue entre les femmes et les hommes dans la sphère privée (Delphy, 2009). Les relations entre le personnel de service et leurs clients portent également la marque du privé/du domestique. Je l'ai dit, le pourboire est un système de rétribution individualisé et informel qui n'est encadré par aucune convention contractuelle. Le montant de cette forme de rémunération n'est pas forcément non plus fonction de la satisfaction de la clientèle. Au gré du bon vouloir du client, de son humeur et de ses propres critères du

bon service, le salaire des serveuses et des serveurs est alors amené à varier considérablement. Le pourboire institue dès lors une forme de dépendance au client qui renvoie à la domesticité. Les relations de service dans la restauration traditionnelle cristallisent plus précisément la combinaison de deux formes de domesticité – « familiale » et ancillaire -. La première est prépondérante et rappelle la relation de service non-rémunérée et enserrée dans des liens affectifs à laquelle sont assignées les femmes dans la sphère privée ; la seconde s'incarne dans des relations plus impersonnelles, plus formalisées, et explicitement hiérarchisées, rappelant les serviteurs et les bonnes à tout faire, ces domestiques rémunéré·e·s qui officiaient et officient parfois encore dans le foyer d'autrui.

Le travail d'euphémisation, voire d'occultation que doivent opérer les serveuses et les serveurs à l'égard du caractère commercial de leur activité (vendre un produit, maximiser la consommation de la clientèle) n'est pas non plus sans lien avec la composante domestique du métier, tout en s'approchant, dans une certaine mesure, du comportement adopté par les artisans face à leur clientèle. Au restaurant, les notions de profit et de transactions marchandes s'accordent mal avec un espace où le client doit se sentir comme chez lui, entouré de personnes animées par le seul plaisir de servir. Le personnel de service doit alors *« vendre sans en avoir l'air »,* simuler un dévouement désintéressé contribuant à donner l'illusion au client que le servir ne s'apparente pas à du travail et que les conseils qui lui sont prodigués ne sont rien d'autres que des *conseils d'amis* visant uniquement son bien-être et sa satisfaction. Or, l'artisan, figure emblématique du travailleur désintéressé, tout entier tourné vers l'amour du travail bien fait et aux antipodes de l'entrepreneur en quête de profit, n'est-il pas lui aussi face au même type d'exigence dans son rapport au client ?

D'autre éléments renvoient directement, mais pas seulement, à l'artisanat, notamment la prégnance du projet d'indépendance dans les aspirations individuelles des serveuses et des serveurs rencontré·e·s. Se mettre à son compte fonctionne comme une boussole dans leurs parcours. Certain·e·s en sont revenus, d'autres y aspirent, mais pour beaucoup, c'est un horizon envisagé à un moment ou à un autre, quand bien même les chances d'y accéder sont fortement inégales, compte tenu des ressources à disposition. L'indépendance marque ainsi sensiblement les parcours et non pas seulement les carrières *ascendantes*, ce qui laisse apparaître en creux l'idée d'un salariat transitoire, d'une condition qu'on aspire à quitter. Notons également que les serveuses et les serveurs qui

cherchent à prendre du galon dans le métier tendent à organiser leur première partie de carrière sur le modèle du compagnon de l'époque, qui fait ses armes dans différentes places (si possible réputées) pour accumuler de l'expérience, asseoir ses qualifications et travailler « à la construction d'un métier à soi, synthèse personnelle de tout ce qui a été appris ou observé ici et là » (Piotet, 2009 : 127). L'apprentissage du métier qui se fait essentiellement sur le tas, dans la pratique répétée de l'activité, rappelle avec force l'artisanat. Dans le même temps, cette modalité pratique d'apprentissage qui se fonde sur l'expérience acquise caractérise aussi l'apprentissage informel que font les filles individuellement dans la sphère privée (Kergoat, 1982). Des rapprochements avec le travail artisanal et domestique sont également à faire du point de vue de l'organisation du travail. Travailler dans la restauration traditionnelle octroie au personnel de service une forme d'autonomie à l'intérieur d'une prestation de travail subordonnée. Rappelons-le, il est ici moins question d'une autonomie dans la définition même du contenu du travail - qui lui est prioritairement dicté par la demande du client - que de l'existence d'une marge de manœuvre dans la manière d'organiser le travail et de la prise en charge de toutes les étapes du service aux tables. Malgré leur statut de subordonné, les serveuses et serveurs ne sont pas l'objet d'un contrôle strict de la part du patron. La prescription minutieuse des modalités de gestion de la clientèle serait d'ailleurs contre-productive, le restaurant traditionnel misant sur un service taillé sur mesure pour le client. De plus, si le travail d'exécution peut être contrôlé, le travail relationnel l'est nettement moins, avec pour conséquence le soin laissé au personnel de service de définir en partie la manière d'interagir avec la clientèle. Bien que la marge de manœuvre dont bénéficient les serveuses et les serveurs conditionne en grande partie la qualité du service au client et garantit une certaine efficacité organisationnelle, elle reste fortement appréciée par le personnel de service. En outre la possibilité de servir des clients de A à Z, de l'accueil jusqu'à l'encaissement de l'addition, permet aux serveuses et serveurs d'avoir une certaine maîtrise du procès de travail. L'obligation à laquelle ils/elles font face relève davantage d'une obligation de résultat que d'une obligation de moyen. Or, le fait que le travail de service ne soit pas divisé et que la manière de s'organiser pour l'accomplir soit laissée à l'initiative du personnel de service renvoie dans le même temps à l'artisanat et au travail domestique. L'artisan est maître dans la réalisation d'une œuvre qu'il assume de bout en bout, mais « faire tout » et « faire de tout » est aussi le propre du

travail domestique et familial, la femme au foyer ayant une certaine liberté dans l'organisation du travail et la manière de l'accomplir.

Ce bref retour sur quelques-uns des résultats de ma recherche illustre la manière complexe dont s'enchevêtrent les différentes caractéristiques du salariat, de l'artisanat et du travail domestique dans le métier de serveur/serveuse tel qu'il s'exerce dans la restauration commerciale traditionnelle. Ceci permet de montrer l'intérêt d'une approche ouverte, combinatoire et sélectivement inclusive qui tienne ensemble tous les outils conceptuels disponibles appliqués dans l'analyse des différentes formes de mise au travail connues. L'artisanat, le travail salarié et le travail domestiques possèdent respectivement un certain nombre de caractéristiques qui, prises ensemble font leur spécificité. Or, ce que nous apprend le service en restauration traditionnelle, c'est que ces caractéristiques peuvent *aussi* se retrouver isolément, quitter leur terre d'accueil pour se retrouver dans d'autres espaces professionnels en se combinant à d'autres caractéristiques selon une configuration inédite qui donne à l'activité en question son identité propre. Si on élargit la réflexion, ce que j'ai mis au jour dans le métier de serveur/serveuse suggère que les activités de service ne seraient pas forcément d'une autre nature que celles investiguées traditionnellement par la sociologie du travail, mais relèveraient d'un mélange complexe - et jamais identique selon les activités considérées - d'ingrédients connus, empruntés au salariat, à la domesticité et à l'artisanat.

Actuellement, les efforts entrepris au plan théorique, autour de la manière d'analyser le travail de service, témoignent d'une opposition radicale entre les partisans de la spécificité irréductible de ces activités, lesquels soutiennent qu'elles possèdent des attributs inédits qui empêcheraient de les analyser avec les grilles existantes (Korczynski, 2009), et ceux qui plaident pour l'exploitation des outils théoriques existants pour analyser des activités dont on surévalue les caractéristiques distinctives (Warhust, Thompson et Nickson, 2009 ; Grando et Sulzer, 2003). Sans prétendre, ni même pouvoir, amener de réponse probante à cette question, l'approche ouverte, combinatoire et sélectivement inclusive que j'ai construite dans ce travail - et qui mériterait d'être éprouvée au contact d'autres terrains empiriques – apporte une contribution aux débats naissants sur les cadres théoriques à mobiliser dans l'étude des activités de service. Tester cette approche sur un autre objet n'est toutefois envisageable que lors d'un programme de recherche ultérieur. À défaut de pouvoir m'y atteler ici, je

souhaite encore montrer l'intérêt et le caractère heuristique de ma grille de lecture pour saisir ce qui se joue au niveau des perceptions subjectives des enquêté·e·s. Ce cadre conceptuel qui ne considère pas hermétiquement les trois modalités de travail évoquées permet non seulement d'appréhender le rapport que les serveuses et les serveurs entretiennent à l'égard de leur travail et de leur métier, mais lui seul permet d'expliquer la prégnance de la rhétorique de l'amour du métier dans leurs discours.

Bon nombre de serveuses et de serveurs n'ont cessé de répéter combien ils/elles aiment ce qu'ils font et combien il *faut aimer le métier*, il *faut être fait pour l'exercer, et il faut que ça soit une passion*. Il n'est d'ailleurs par rare que les enquêté·e·s qualifient leur activité de *beau métier* ou de *joli métier*. Ce qu'il y a en revanche de surprenant, c'est qu'à d'autres moments du propos, ils et elles n'hésitent pas à le présenter comme *un boulot de merde*. Comment interpréter ces apparentes contradictions d'une part, et d'autre part, comment comprendre cette injonction à aimer son travail, cette nécessité d'y mettre de l'amour ? À plusieurs moments de la recherche, je me suis penchée sur ces questions pour le moins encombrantes afin de dénouer le problème, mais en vain. L' « amour du métier » est une valeur traditionnellement affichée par les artisans, par ceux qui *créent* et peuvent se prévaloir d'une fierté face à leur œuvre (Zarca, 1979). Retrouver un tel discours chez des personnes exerçant un métier aussi dévalorisé que celui de serveur/serveuse me laissait perplexe. La réflexion menée ici autour de la manière dont ce métier articule une dimension artisanale, salariale et domestique permet de dissiper cette première impression. Elle éclaire le « mystère » du discours des interviewé·e·s sur *l'amour du métier* ; elle donne les clés pour comprendre les ressorts de cette rhétorique performative et pour interpréter la revendication d'un métier fait avec amour.

Ce discours idéel (idéal ?) a d'abord à voir avec la présentation de soi (Hughes, 1996b). Dans ce métier de service situé au bas de l'échelle sociale, il s'agit d'euphémiser, de cacher, voire de nier le travail qui est fait et qui est celui de servir, en se présentant comme un·e professionnel·le dont le travail consiste à « rendre service à » et non pas à « être au service de ». Ainsi lorsque les personnes parlent de leur travail, elles ont tendance à focaliser leur discours sur le résultat - *rendre le client heureux, lui offrir une part de rêve, lui faire oublier ses soucis* - , mais évoquent plus difficilement le travail qui est fait pour satisfaire le client : servir, débarrasser les assiettes sales, faire les quatre volontés des

clients pénibles, etc. Cette stratégie se retrouve chez les mères de famille qui insistent sur le bonheur et le contentement de voir leur enfant épanoui, propre et bien élevé, tout en passant sous silence le processus éducatif et le travail domestique qui permet d'y arriver (Cresson, 1991) : changer les draps trempés d'urine, réprimander les gros mots, ramasser les restes de nourriture autour de la chaise du bébé. S'il est bien connu que les activités valorisées cherchent à donner une image partielle d'elles-mêmes en occultant l'inévitable part de sale boulot que comporte leur travail (Hughes, 1996b), une tendance similaire se retrouve chez les serveuses et les serveurs de restaurant. Cette tentative de dissimulation ou de détournement du propos passe par ce que Virginie Sadock (2003) appelle « l'enjolivement de la réalité », typique de certains métiers féminins. Par prolongement, le discours sur l'amour du métier pourrait alors être interprété en ces mêmes termes et relever d'une rhétorique performative destinée à donner une image positive de soi et de son travail. Toutefois, seules les personnes expérimentées tiennent ce discours, ce qui laisse penser que le plaisir pris et/ou l'amour à mettre dans le travail s'apprend et se construit dans le temps. *« On apprend à aimer »* disent les enquêté·e·s. Svetlana, elle, n'y est pas encore parvenue. Exerçant comme serveuse depuis quelques mois à peine, c'est une des seules à souligner son dégoût des restes, des miettes, des assiettes sales. Ce n'est pas que les autres interviewé·e·s cherchent par tous les moyens à cacher ces aspects du travail, mais ils restent plus allusifs, ou plutôt plus positifs. Evoquer d'emblée et sans détour la saleté à laquelle confronte l'exercice de ce métier a ainsi quelque chose de peu *professionnel*. Ce type de propos a aussi à voir avec les débuts dans le métier qui nécessitent une intense concentration sur ce qu'il y a à faire et limitent les possibilités d'investir la relation au client. En outre, apprendre à aimer un travail dévalorisé est aussi une manière d'y trouver du sens, de lui donner une valeur (Benelli, 2007). Le fait que beaucoup en sont venu·e·s à exercer cette activité par défaut, faute de mieux, donne à penser qu'il y a quelque chose de ce que Bourdieu nomme *l'amor fati, l'amour du destin social,* une « nécessité faite vertu » qui implique en retour un amour de la nécessité. Ce discours sur l'amour du métier possède d'ailleurs une forte part d'injonction. Passer en revue les arguments avancés par les interviewé·e·s pour justifier la nécessité qu'il y a à aimer ce métier fait apparaître la dimension quasi obligatoire de s'engager et de s'investir. Ainsi il faut aimer le métier *parce qu'il ne rapporte pas beaucoup d'argent, parce que c'est pas un travail facile, parce qu'il faut supporter des gens insupportables, parce qu'on y passe tout son temps, ou encore parce qu'il faut tout accepter*. Il *faut*

donc aimer, sans ça, point de salut. Le faire avec plaisir, y mettre de l'amour est ainsi la seule manière de supporter ce travail, de bien le faire et par extension de satisfaire le client en lui faisant passer un bon moment. Ce cercle vertueux - ou plus exactement vicieux - permet en outre d'espérer davantage de pourboire, car la personne qui aime son travail le fait bien et, en retour, la satisfaction des clients se manifeste par des gratifications (matérielles et/ou symboliques) signifiant l'importance de la personne, malgré la fonction peu prestigieuse occupée.

Le discours sur l'amour du métier s'apparente également à une quête symbolique, une stratégie de rhétorique professionnelle qui vise à tracer une frontière entre les professionnels et les autres, *ceux qui n'aiment pas, ceux qui ne font ça que pour l'argent*. Dans un espace professionnel aussi « ouvert », marqué par l'absence de contrôle sur l'accès au métier et sur la formation, tout le monde peut s'improviser serveuse ou serveur. Conscient·e·s de cette réalité, les serveuses et les serveurs cherchent alors une manière de se distinguer des amateurs, de mettre des frontières fictives entre eux et les *gâche-métier*, moins en se réclamant de la maîtrise d'une technique de service spécifique ou en revendiquant directement la possession de compétences relationnelles (ce que pourtant ils et elles possèdent), mais en insistant sur le fait que si tout le monde peut faire leur métier, en revanche tout le monde ne peut pas l'aimer. Le discours sur l'amour du métier permet ainsi de rompre avec cette image stigmatisante, et notamment de se distancer du groupe stigmatisé qui travaille uniquement pour le gain matériel. Le problème, c'est que l'amour du métier ne renvoie pas à une forme d'expertise « collectivisable », mais à un rapport subjectif, individuel au travail. Or, ériger son professionnalisme sur ce critère n'est pas sans poser problème pour la reconnaissance des compétences mises en œuvre. En outre, plusieurs éléments sur lesquels les serveuses et les serveurs s'appuient pour asseoir leur légitimité professionnelle et pour construire un rapport positif au travail, contribuent à la péjoration des possibilités de reconnaissance professionnelle et au maintien de leur situation précaire, dont profitent notamment les patrons. En effet, tout concourt à montrer que comme les secrétaires (Messant, 1990) c'est dans la singularisation que les serveuses et les serveurs trouvent leur compte - face au client en développant avec lui des relations personnalisées et face au patron en préférant négocier individuellement avec lui que revendiquer le respect de la CCNT et du droit du travail. Dans leur discours, les enquêté·e·s se plaignent peu du manque de reconnaissance de la part de la société, probablement parce qu'ils et elles

arrivent à se singulariser dans le face-à-face avec la clientèle et parviennent à obtenir de la reconnaissance individuelle dans les interactions. Malgré les déconvenues qu'apporte le travail au contact du client, les gratifications qu'il comporte permettent aux professionnel·le·s du service de construire un rapport positif à leur travail. Cependant, ces efforts pour se faire reconnaître en tant que personne et se départir de la fonction ingrate occupée éloignent une nouvelle fois de la reconnaissance professionnelle et participent au maintien et à la perpétuation des inégalités sociales et professionnelles.

Malgré tout ce qui vient d'être évoqué, je suis pourtant convaincue de la part de réalité que comporte ce discours sur l'amour du métier. À l'exception des quelques personnes qui expriment sans détour leur désaffection à l'égard de ce qu'elles font, la plupart des enquêté·e·s insistent sur l'amour qu'ils et elles portent à leur métier. Mais comment comprendre que des personnes puissent *aimer* une activité qu'elles-mêmes vont jusqu'à qualifier de *poubelle des métiers* ?

Sociologiquement, il semble possible d'interpréter ce discours de l'amour du métier à l'aune des plaisirs qu'il est susceptible de procurer et de ses atouts relatifs sur d'autres activités professionnelles. Si l'on pense à l'investissement subjectif et émotionnel qu'impliquent les activités de service, le métier de serveur/serveuse cristallise bien cette nécessaire mobilisation de soi dans le travail, ainsi que l'utilisation du corps des salarié·e·s dans la production du service. La pénibilité qui découle du cumul d'une double charge – à la fois physique et émotionnelle - est particulièrement importante et sa gestion souvent rendue périlleuse. Au fil de la journée, la fatigue physique rend en effet de plus en plus difficile la mise en œuvre du travail émotionnel et le maintien du registre relationnel attendu par la clientèle. Lorsque les pieds sont rougis par les incessants déplacements de la journée, comment garder le sourire et restez agréable lorsqu'un client émet des demandes successives impliquant plusieurs allers-retours, quand un seul aurait suffit. Cette contrainte à mobiliser sa subjectivité prend toutefois une configuration particulière dans la restauration traditionnelle car elle est peu dictée dans ses modalités par la hiérarchie, ni contrôlée ou évaluée par elle. En d'autres termes, l'investissement subjectif des serveuses et des serveurs n'est pas soumis à des scripts formalisés, détaillés et standardisés de comportements. On l'a vu, le travail actoriel requis par le service à la clientèle laisse au personnel de service une certaine latitude dans sa mise en œuvre, car bien que cette performance soit en bonne partie

dictée par le client et bornée par les rapports sociaux qui structurent l'activité, ce n'est pas un travail d'exécution, ni de reproduction à l'identique. Il est réalisé « sous les feux de la rampe », fait appel à une forme « d'intelligence de la scène sociale » (Descolonges, 1996 : 244) et comporte un aspect de jeu et de mise en scène théâtrale susceptible d'être investi positivement par les serveuses et les serveurs. Travailler en salle dans un restaurant octroie par ailleurs d'autres avantages : cela permet d'évoluer dans un environnement relativement festif et décontracté, de jouir le plus souvent de l'appui inconditionnel des collègues, de mettre une touche personnelle dans son travail, de faire des rencontres variées, ou encore d'être sur le devant de la « scène ». Ces éléments peuvent être appréciés en soi, cependant ils prennent une importance toute particulière à la fois en comparaison à ce qu'offrent d'autres activités peu qualifiées comme le travail à l'usine, le métier de caissière, ou encore le travail de bureau, et dès lors que l'on considère ce qui est à l'œuvre aujourd'hui dans le monde du travail. L'intensification du travail pratiquée aujourd'hui dans d'autres secteurs, les licenciements massifs, le contrôle accru des salarié·e·s, la pression redoublée au rendement, la mise en concurrence des travailleurs, l'injonction à se dépasser, tout ça contribue au sentiment de n'être pas si mal loti·e dans un restaurant traditionnel, et participe à alimenter le discours positif des serveuses et des serveurs à l'égard de leur métier. L'univers professionnel de la restauration artisanale semble en effet rester largement à distance de certaines nouvelles formes d'organisation du travail caractérisées par la prescriptions de normes idéales impossibles à tenir (Dujarier, 2006a) et par la multiplication des contrôles et des évaluations, un ensemble d'éléments qui péjorent la situation d'un nombre croissant de salarié·e·s désormais privé·e·s de reconnaissance et désarmé·e·s dans leur combat contre la souffrance (Dejours, 2000b). Petites entreprises familiales loin des logiques managériales, les restaurants traditionnels offrent ainsi, sur certains points, une situation plus favorable que d'autres environnements de travail. Cet énoncé peut sembler paradoxal, voire provocateur, au regard de l'ampleur des dysfonctionnements que j'ai eu l'occasion de relever dans le monde de l'hôtellerie-restauration et des conditions de travail particulièrement peu attrayantes qui caractérisent cette branche. Pourtant, il n'en reste pas moins vrai que la pratique du service aux tables dans un restaurant peut procurer certains plaisirs, et autorise l'élaboration d'un rapport positif à un travail qui objectivement n'a rien d'enchanteur.

Si le service en restauration commerciale traditionnelle s'avère être peu concerné par certaines nouvelles formes d'organisation du travail, il n'en reste pas moins révélateur d'autres mutations que connaît le travail aujourd'hui. En fait cette activité professionnelle se profile tout à la fois comme emblématique et atypique, présentant des caractéristiques devenues typiques des changements à l'œuvre dans le monde du travail et d'autres qui vont à l'encontre des tendances observées.

Présentées comme des évolutions majeures qui tendent à se diffuser dans un nombre croissant de secteurs d'activité, les horaires atypiques, le salaire à la performance, la logique client, l'injonction à s'investir en tant que personne, la nécessité de travailler dans l'urgence, le caractère événementiel du travail, la flexibilité temporelle et productive, la disponibilité totale, le cumul d'une pénibilité physique et psychique sont le lot des salarié·e·s de la restauration depuis toujours. À l'avant garde sur un front, la restauration reste néanmoins, relativement à la traîne sur d'autres fronts. Quand la tendance est à la « taylorisation des services » (Brochier, 2001), à la standardisation des procédures, à la formalisation croissante des tâches, au renforcement du contrôle hiérarchique, à l'évaluation des performances (David et Savereux, 2001), à la dissolution des collectifs de travail, l'organisation du travail dans le service en restauration garde un caractère artisanal, marquée par une division du travail peu poussée, une absence relative de prescriptions opératoires, un faible contrôle hiérarchique, et une séparation ténue entre conception et exécution. Dans cette configuration, les serveuses et les serveurs disposent d'une certaine marge de manœuvre dans la réalisation de leur travail et d'un espace pour tisser des liens avec leurs collègues. En offrant la possibilité de conjuguer ces deux facteurs rares que sont l'autonomie et le collectif, la restauration commerciale traditionnelle fait ainsi sur ce plan, figure de cas à part.

Au final, les résultats obtenus permettent de relativiser l'étendue des mutations à l'œuvre dans le monde du travail, en attirant l'attention sur la face plus cachée des permanences. L'intérêt de cette recherche est ainsi de pointer le risque de généralisation abusive souvent inhérent aux discours sur les grandes évolutions du marché du travail, et de rappeler la nécessaire prudence qu'il est de mise d'adopter dans l'analyse de tout objet de recherche. L'analyse du métier de serveuse/serveur nous rappelle que la réalité est complexe ; en ce sens, elle montre que céder aux sirènes d'une rhétorique de la

nouveauté peut conduire à une compréhension biaisée et réductrice du monde du travail et de ses différents segments. Or, à mes yeux, la meilleure manière de se prémunir contre ce risque est la priorité accordée aux données empiriques et l'ouverture à ce que nous « dit » le terrain, posture qui, à elle seule, résume le métier de sociologue.

VI. BIBLIOGRAPHIE

Aballéa François (2006). « Le retrait comme conséquence paradoxale de l'intérêt au travail ». In J.-P. Durand et M.-C. Le Floch (Eds.), *La question du consentement au travail* (pp. 45-54). Paris : L'Harmattan.

Adkins, Lisa (1992). « Sexual Work and the Employment of Women in the Service Industries ». In M. Savage et A.Witz (Eds.), *Gender and Bureaucracy* (pp. 207-228). Oxford : Blackwell.

Aeppli, Roland (2002). « Le haut taux de chômage dans l'hôtellerie-restauration : entre fiction et réalité ». *La Vie économique, 6*, 31.

Alonzo, Philippe (1996). *Femmes employées. La construction sociale sexuée du salariat.* Paris : L'Harmattan.

Alonzo, Philippe et Olivier Chardon (2006). « Quelles carrières professionnelles pour les salariés non qualifiés ? ». *Données sociales 2006,* INSEE références, 265-273.

Amira, Selma (2001). « Modes de gestion de la main-d'œuvre et difficultés de recrutement dans les métiers de l'hôtellerie-restauration ». *Premières informations et Premières synthèses,* DARES.

Arborio, Anne-Marie (2001). *Un personnel invisible. Les aides-soignantes à l'hôpital.* Paris : Anthropos.

Arborio, Anne-Marie (2005). « Hommes et femmes aides-soignants : deux métiers différents ? ». Document de travail présenté au Colloque « Dynamiques professionnelles dans le champ de la santé », session « Genre et professions de santé », DREES/MIRE, Paris, 23-24 mai 2005.

Ashford, Blake E. et Ronald H. Humphrey (1993). « Emotional Labor in Service Roles: the Influence of Identities ». *Academy of Management Review*, *18* (1), 88-115.

Assegond, Christèle, Bernard Buron, Jean-Philippe Fouquet et Françoise Sitnikoff (2007). « Articulation salariat/indépendance dans les trajectoires professionnelles : gestion des précarités et enjeux de mobilité ». Communication aux XIV^{èmes} Journées d'étude sur les données longitudinales dans l'analyse du marché du travail, Orléans, 30 et 31 mai 2007.

Barer-Stein, Thelma (1989). « Reflections on Literacy and the Universal Learning Process ». In F. M. Taylor et J. A. Draper (Eds.), *Adult Literacy Perspectives* (pp. 345-364). Toronto : Culture and Concepts.

Barnier, Louise-Marie (2008). « Le collectif résistant. Analyse d'une pratique syndicale dans un atelier ». In S. Bouquin (Ed.), L.-M. Barnier, J. Calderon, P. Depoorter et al., *Résistances au travail* (pp. 139-156). Paris : Syllepse.

Baudelot, Christian et Michel Gollac (2002). *Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France.* Paris : Fayard.

Beaud, Paul, René Levy, Marie-Claude Brulhardt, Philippe Gottraux et Françoise Messant-Laurent (1990). *Travail de nuit et autres formes d'horaires atypiques. Conséquences sur le travail, la santé, la vie privée et les relations sociales.* Lausanne : Université de Lausanne.

Beaud, Stéphane et Florence Weber (1998). *Guide de l'enquête de terrain.* Paris : La Découverte.

Becker, Howard S. (1952). « The Career of the Chicago Public Schoolteacher ». *The American Journal of Sociology, 57 (*5), 470-477.

Becker, Howard S. (1985 [1ère éd. 1963])). *Outsiders*. Paris : Métaillé.

Beduwé, Catherine, Bernard Fourcade, Philippe Lemistre et Maurice Ourtau (2003). *Le travail non qualifié : enjeux économiques et sociaux d'une catégorie statistique. Emploi non qualifié : quel(s) usage(s) pour quel(s) parcour(s) ?* Paris : DARES.

Benchekroun, Hakim et Annie Weill-Fassina (2000). « Diversité des approches et objets d'analyse du travail collectif en ergonomie ». In H. Benchekroun et A. Weill-Fassina (Eds.), *Le travail collectif : perspectives actuelles en ergonomie* (pp. 1-15). Toulouse: Octares.

Bender, Gabriel (2000). *Bistrots, ombres et lumières.* Sierre : Edition Monographic.

Benelli Natalie (2007). *Etude sociologique d'un travail féminin : le nettoyage. Comment tenir le coup dans un sale boulot?* Thèse de doctorat. Université de Lausanne, Faculté des sciences sociales et politiques.

Bercot, Régine et Frédéric de Coninck (2005). *L'univers des services.* Paris : L'Harmattan.

Bernard, Julien (2007). « La gestion des émotions aux pompes funèbres, une compétence reconnue ? ». *Formation emploi, 99* (3), 61-74.

Bertaux-Wiame, Isabelle (2004). « Devenir indépendant, une affaire de couple. *Cahiers du Genre*, *37,* 13-40.

Bidet, Alexandra, Annie Borzeix, Thierry Pillon, Gwenaele Rot et François Vatin (Eds.) (2006). *Sociologie du travail et activité*. Toulouse : Octares.

Bieder, Hans (1911). *Der Union Helvetia zu ihrem 25-jährigen Jubiläums-Fest.* Luzern : Cuchdruckerei Keller.

Birou, Alain (1966). *Vocabulaire pratique des sciences sociales*. Paris : Les Editions Ouvrières.

Blanchet, Alain et Anne Gotman (1992). *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris : Nathan.

Boltanski, Luc (1970). « Taxinomies populaires, taxinomies savantes. Les objets de consommation et leur classement ». *Revue Française de Sociologie*, *XI*, 34-44.

Boltanski, Luc (1982). *Les cadres. La formation d'un groupe social.* Paris : Editions de Minuit.

Boltanski, Luc et Laurent Thévenot (1991). *De la justification. Les économies de la grandeur.* Paris : Gallimard.

Bolzman, Claudio (2007). « Travailleurs étrangers sur le marché du travail suisse. Quels modes d'incorporation ? ». *Migration et Intégration*, *8*, 357-373.

Borzeix, Annie (1995). « La parole en sociologie du travail ». In J. Boutet (Ed.), *Paroles au travail* (pp. 225-245). Paris : L'Harmattan.

Borzeix, Annie (2000). « Relation de service et sociologie du travail : l'usager une figure qui nous dérange ? ». *Les Cahiers du Genre*, *28,* 19- 48.

Bosse, Nathalie et Christine Guégnard (2004). « Ritournelle et complainte des hôtels-restaurants ». In C. Guégnard (Ed.), *A la recherche d'une conciliation des temps professionnels et personnels dans l'hôtellerie-restauration* (pp. 15-26). Marseille : Cereq.

Boucheix, Jean-Michel (2005). « L'activité d'accueil. Orientation courtoise ou activité collaborative de résolution de problème ? ». In M. Cerf et P. Falzon (Eds.), *Situations de service : travailler dans l'interaction* (pp. 87-112). Paris : PUF.

Brochier, Christophe (2001). « Des jeunes corvéables. L'organisation du travail et la gestion du personnel dans un fast-food ». *ARSS*, *138*, 73-83.

Bulmer, Martin (1982). « The Merits and Demerits of Covert Participant Observation ». In M. Bulmer (Ed.). *Social Research Ethics* (pp. 217-251). London : MacMillan.

Butler, Suellen R. et William E. Snizek (1976). « The Waitress-Diner Relationship. A Multimethod Approch to the Study of Subordinate Influence. ». *Sociology of Work and Occupations*, *3*, 209-223.

Cahour, Béatrice et Barbara Pentimalli (2005). « Conscience périphérique et travail coopératif dans un café restaurant ». *@ctivités*, *2* (1), 50-75 [En ligne], consulté le 3 décembre 2007. URL : http://www.activites.org.

Cartier, Marie (2005). « Perspectives sociologiques sur le travail dans les services : les apports de Hughes, Becker et Gold ». *Le Mouvement Social*, *211* (2), 37-49.

Cerf, Marianne et Pierre Falzon (Eds.) (2005). *Situations de service : travailler dans l'interaction*. Paris : PUF.

Chabaud-Rychter, Danielle, Dominique Fougeyrollas-Schwebel et Françoise Sonthonnax (1985). *Espace et temps du travail domestique*. Paris : Librairie des Méridiens.

Chaïb, Sabah (2006). « Femmes immigrées et emploi : le bas de l'échelle pour propriété? ». In P. Cours-Salies et S. Le Lay (Eds.), *Le bas de l'échelle. La construction sociale des situations subalternes* (pp. 147-165). Ramonville : Eres.

Champy, Florent (2006). « La sociologie française des groupes professionnels. Ascendance interactionniste, programme épistémologique dominant, ontologie implicite ». Communication au séminaire du Centre d'Etudes Sociologiques de la Sorbonne (CESS – Université Paris IV), 11 février 2004 [En ligne], consulté le 3 août 2009. URL : http://cesta.ehess.fr/docannexe.php?id=254

Champy, Florent (2009). « La culture professionnelle des architectes ». In D. Demazière et Ch. Gadea (Eds.), *Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents et nouveaux défis* (pp. 152-162). Paris : la Découverte.

Chenu, Alain (1990). *L'Archipel des employés*. Paris : INSEE.

Chenu, Alain (1997). « La descriptibilité statistique des professions ». *Sociétés contemporaines*, *26*, 109-136.

Clot, Yves (1995a). *Le travail sans l'homme. Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*. Paris : La Découverte.

Clot, Yves (1995b). « L'échange avec un sosie pour penser l'expérience : un essai ». *Société fançaise*, *53*, 51-55.

Clot, Yves et Daniel Faïta (2000). « Genres et styles en analyse du travail. Concepts et méthode ». *Travailler*, *4,* 7-42.

Cobble, Dorothy Sue (1991). *Dishing It Out. Waitresses and Their Unions in the Twentieth Century*. Urbana and Chicago : University of Illinois Press.

Cochoy, Franck (2002). « Figures du client, leçons du marché ». *Sciences de la Société*, *56*, 3-23.

Coenen-Huther, Jacques (2005). « Heurs et malheurs du concept de rôle social ». *Revue européenne des sciences sociales, 132*, 65-82.

Cognie, Florence et François Aballea (2009). « Artisanat et salariat : une relation paradoxale ». Communication aux XII[èmes] Journées Internationales de Sociologie du Travail, Nancy, 25 et 26 juin 2009.

Collectif (1984). *Le Sexe du Travail. Structures familiales et systèmes productifs*. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.

Confédération française démocratique du travail (CFDT) (1980). *Le tertiaire éclaté. Le travail sans modèle*. Paris : Seuil.

Cossé, Claire, Emmanuelle Lada et Isabelle Rigoni (Eds.) (2004). *Faire figure d'étranger : regards croisés sur la production de l'altérité*. Paris : Armand Colin.

Cotta, Alain (1987). *L'homme au travail*. Paris : Fayard.

Cragues, Gilles, Frédéric de Coninck, Hélène Delahaye et al. (2006). « Les transformations du travail collectif. L'impact de l'aménagement et de la réduction du temps de travail dans une administration ». *Sociétés Contemporaines*, *61*, 119-139.

Cresson, Geneviève (1991). « La santé, production invisible des femmes ». *Recherches féministes, 4* (1), 31-44.

Dallera, Corinne (2007). « Eclairage sur la migration féminine économique en Suisse : trois parcours ». *Nouvelles Questions Féministes*, *26* (1), 54-69.

D'Amours Martine (2006). *Le travail indépendant : un révélateur des mutations du travail*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Daniellou, François (2006). « Les mondes du travail ». In L. Théry (Ed.) (2006), *Le travail intenable. Résister collectivement à l'intensification du travail* (pp. 17-48). Paris : PUF.

David, Caroline et Sophie Savereux [dossier constitué par] (2001). *Les nouvelles organisations du travail*. Paris : La Documentation française.

Daubas-Letourneux, Véronique et Annie Thébaud-Mony (2003). « Organisation du travail et santé dans l'Union européenne ». *Travail et Emploi, 96*, 9-35.

Daune-Richard, Anne-Marie (2001). « Hommes et femmes devant le travail et l'emploi ». In Th. Blöss (Ed.), *La dialectique des rapports hommes-femmes* (pp. 127-150). Paris : PUF.

Dejours, Christophe (2000a [1ère éd., 1980]). *Travail, usure mentale. Essai de psychopathologie du travail*. Paris : Bayard.

Dejours, Christophe (2000b). *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*. Paris : Seuil.

Dejours, Christophe (2000c). « Différence anatomique et reconnaissance du réel dans le travail ». *Les Cahiers du Genre*, *29*, 101-126.

Delphy, Christine (2009 [1ed. 1998]). *L'Ennemi principal 1, Économie politique du patriarcat*, Paris : Syllepse.

Demailly, Lise (1998). « La restructuration des rapports de travail dans les métiers relationnels ». *Travail et Emploi*, *76* (3), 3-14.

Demailly, Lise (2008). *Politiques de la relation. Approches sociologiques des métiers et activités professionnelles relationnelles*. Villeneuve d'Ascq : Presses Universitaires du Septentrion.

Demazière, Didier (2007). « À qui peut-on se fier ? Les sociologues et la parole des interviewés ». *Langage et Société*, *121-122*, 85-100.

Demazière, Didier (2008). « L'entretien biographique comme interaction, négociations, contre-interprétations, ajustements de sens ». *Langage et Société, 123*, 15-35.

Demazière, Didier et Claude Dubar (1997). « Dire les situations d'emploi : confrontation des catégorisations statistiques et des catégorisations indigènes ». *Sociétés Contemporaines, 26*, 93-107.

Demen-Meier, Christine (2005). « Nouvelle typologie des entreprises de la restauration en Europe ». Communication au 4ème Atelier de recherche en Artisanat : les TPE artisanales en devenir, Montpellier, 19 mai 2005.

Demen-Meier, Christine (2006). « Dirigeants d'entreprises artisanales de la restauration : Profils et choix stratégiques ». Communication aux 11èmes Journées de Recherche en marketing de Bourgogne, 9 et 10 novembre 2006.

Demen-Meier, Christine (2007). *Les TPE d'un secteur en difficulté, stratégies et performance : la restauration de l'Arc Lémanique Suisse.* Thèse de doctorat en Economie et Gestion, Université de Caen/Basse Normandie.

Descolonges, Michèle (1996). *Qu'est-ce qu'un métier ?* Paris : PUF.

Desjeux, Dominique, Magdalena Jarvin et Sophie Taponier (Eds.) (1999). *Regards anthropologiques sur les bars de nuit. Espaces et sociabilités*. Paris : L'Harmattan.

Desrosières, Alain, Alain Goy et Laurent Thévenot (1983). « L'identité sociale dans le travail statistique. La nouvelle nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles. ». *Economie et Statistique, 152*, 56-81.

Dossier « Les savoirs invisibles. De l'ethnoscience aux savoirs ordinaires ». *Sciences Humaines*, *137*, 17-35.

Dubet, François (Ed.), Valérie Caillet, Régis Cortesero, David Mélo et François Rault (2006). *Injustices. L'expérience des inégalités au travail.* Paris : Seuil.

Dubuisson-Quellier, Sophie (1999). « Le client, le prestataire et le consommateur. Sociologie d'une relation marchande ». *Revue Française de Sociologie*, *40* (4), 671-688.

Ducharme, Lori J. et Jack K. Martin (2000). « Unrewarding Work, Coworker Support and Job Satisfaction ». *Work and Occupations*, *27* (2), 223-243.

Dujarier, Marie-Anne (2006a). *L'idéal au travail.* Paris : PUF.

Dujarier, Marie-Anne (2006b). « Personnalisation vs standardisation. Le consommateur mis au travail d'organisation ». In S. Maugeri (Ed.), *Au nom du client. Management néo-libéral et dispositifs de gestion* (pp. 61-83). Paris : L'Harmattan.

Dujarier, Marie-Anne (2006c). « La soumission à la prescription de toute-puissance ». In J.-P. Durand et M.-C. Le Floch (Eds.), *La question du consentement au travail. De la servitude volontaire à l'implication contrainte* (pp. 101-110). Paris : L'Harmattan.

Durst, Annelise (1993). *Bedienen zwischen dienen und verdienen. Eine berufssoziologische empirische Untersuchung zur Dienstleistungsarbeit im Gastgewerbe*. Bielefeld : Kleine Verlag.

Erickson, Karla (2002). « *Just a Waitress* : Gendered Labor in the Service Sector ». Paper presented at the Twelfth Berkshire Confrence on the History of Women in Stors, C. [En ligne] consulté le 20 août 2006. URL : http://www.sase.org/conf.2002/papers/r006.erickson.pdf

Erickson, Karla (2004a). « Bodies at Work. Performing Service in American Restaurants ». *Space and Culture*, *7* (1), 76-89.

Erickson, Karla (2004b). « Invest or Detach ? Coping Stratégies and Workplace Culture in Service Work ». *Symbolic Interaction*, *27* (4), 549-572.

Etat de Vaud, Département de l'Economie et Service de l'emploi (2000). *Le marché du travail et les mesures de lutte contre le chômage. Aperçu des années 90*. Lausanne.

Etienne, Jean, Françoise Bloess, Jean-Pierre Noreck et Jean-Pierre Roux (2004). *Dictionnaire de sociologie*. Paris : Hatier.

Falzon, Pierre et Solange Lapeyrière (1998). « L'usager et l'opérateur : ergonomie et relations de service ». *Le travail humain*, *61* (1), 69-90.

Fellay, Angélique (2007). « La restauration commerciale traditionnelle : une branche pionnière en matière de flexibilité ». Communication aux XI^{ème} Journées Internationales de Sociologie du Travail, Londres, 20-24 juin.

Fellay, Angélique (2008). « La force des collectifs de travail dans la restauration: entre fonction sociale et impératif stratégique ». In M. Rosende et N. Benelli (Eds.), *Laboratoires du travail* (pp. 53-66). Lausanne : Antipodes.

Fellay, Angélique (2009). « Des heures sans valeur. Le travail des serveuses en horaire de jour ». *Nouvelles Questions Féministes, 28* (2), 80-92.

Ferreira de Macêdo, Maria Bernadete (2003). « Femmes de ménage et veilleurs de nuit : une approche sexuée du travail précaire dans un hôtel en France ». *Cahiers du Genre, 35*, 189-208.

Fine, Gary-Alan (1996). *Kitchens ; the Culture of Restaurant Work*. Berkeley and Los Angeles : University of California Press.

Forseth, Ulla et Carla Dahl-Jorgensen (2002). « Sur la ligne de feu. La transformation du travail relationnel dans un centre commercial et dans une banque en Norvège». *Travailler*, *9*, 77-97.

Fortino, Sabine (1999). « De la ségrégation sexuelle des postes à la mixité au travail : étude d'un processus ». *Sociologie du travail, 41* (4), 363-384.

Fraisse, Geneviève (1979). *Femmes toutes mains. Essai sur le service domestique*. Paris : Seuil.

Fraisse, Geneviève (1998). « Domesticité, emplois de service et démocratie ». In M. Maruani (Ed.), *Les nouvelles frontières de l'inégalité. Hommes et femmes sur le marché du travail* (pp. 153-156). Paris : La Découverte.

Freidson, Eliot (1986). « Les professions artistiques comme défi à l'analyse sociologique ». *Revue française de sociologie*, *27* (3), 431 – 443.

Gadrey, Jean (1990). « Rapports sociaux de service : une autre régulation ». *Revue économique*, *1*, 49-70.

Gadrey, Jean (1994). « Les relations de service et l'analyse du travail des agents ». *Sociologie du Travail*, *3,* 381-389.

Gadrey, Jean (2003). *Socio-économie des services.* Paris : La Découverte.

Gadrey, Jean (Ed.), Faridah Djellal, Camal Gallouj, Florence Jany-Catrice, Sylvie-Anne Mériot et Thierry Ribault (2002). *Hôtellerie-restauration : héberger et restaurer l'emploi. Les cas français, américain et japonais*. Paris : La Documentation française.

Gadrey, Jean et Jean-Claude Delaunay (1987). *Les enjeux de la société de service*. Paris : Presses de la Fondation nationale des Sciences Politiques.

Gadrey, Nicole, Florence Jany-Catrice et Martine Pernod-Lemattre (2004). « Les employés non qualifiés : quelles compétences ? ». In D. Méda et F. Vennat (Eds.), *Le travail non qualifié. Permanences et paradoxes* (pp. 255-268). Paris : La Découverte.

Gafner, Magalie (2008 [2ème édition]). *Autorisations de séjour en Suisse. Un guide juridique. Présence, regroupement familial, travail, assurances sociales*. Lausanne : Editions La Passerelle du CSP Vaud.

GastroSuisse (2009). *Reflet économique de la branche*. Zurich.

Gautié, Jérôme (2003). « Transitions et trajectoires sur le marché du travail ». *Les Quatre pages*, Centre d'Etudes de l'Emploi, *59*, 1-4.

Geffray, Christian (1996). « Le modèle de l'exploitation paternaliste ». *Lusotopie 1996*, 153-159.

Germe, Jean-François, Sylvie Monchatre et François Pottier (2003). *Les mobilités professionnelles : de l'instabilité dans l'emploi à la gestion des trajectoires.* Paris : la Documentation Française.

Giraud, Christophe (2007). « Recevoir le touriste en ami. La mise en scène de l'accueil marchand en chambre d'hôtes ». *Actes de la recherche en sciences sociales*, *170* (5), 15-32.

Girodin, Paulette (1995). *Restaurants et restauration en France*. Paris : PUF.

Goffman, Erving (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. Tome 1 : La présentation de soi.* Paris : Editions de Minuit.

Goffman, Erving (1974). *Les rites d'interaction*. Paris : Editions de Minuit.

Goffman, Erving (1998 [1ère éd. 1968]). *Asiles : Etude sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus*. Paris : Editions de Minuit.

Gollac, Michel (2005). « L'intensité du travail : Formes et effets ». *Revue économique, 56* (2), 195-216.

Gollac, Michel et Serge Volkoff (2006), « La santé au travail et ses masques ». *Actes de la recherche en sciences sociales*, *163,* 4-17.

Gorz, André (1990). « Du travail qui ne crée point de richesses. Pourquoi la société salariale a besoin de nouveaux valets ». *Le Monde Diplomatique*, Juin 1990.

Grando, Jean-Marc et Emmanuel Sulzer (2003). « Professionnalisation des activités de service et registre de technicité ». In P.-M. Menger (Ed.), *Les professions et leurs sociologies. Modèles théoriques, catégorisations, évolutions* (pp. 145-160). Paris : Maison des Sciences de l'Homme.

Guégnard, Christine (Ed.) (2004). *A la recherche d'une conciliation des temps professionnels et personnels dans l'hôtellerie-restauration*. Marseille : Cereq.

Guerrier, Yvonne et Amel S. Adib (2000). « *No, We Don't Provide That Service* : The Harassement of Hotel Employees by Customers ». *Work, Employment and Society*, *14* (4), 689-70.

Guex-Piguet, Solange (1985). *« Au 10 août ». Un café vaudois*. Yverdon : Editions de la Thièle.

Guignon, Nicole et Sylvie Hamon-Cholet (2003). « Au contact avec le public, des conditions de travail particulières ». *Premières Informations et Premières Synthèses*, *09.3*, 1-6.

Guilbert, Madeleine (1966). *Les fonctions des femmes dans l'industrie*. La Haye : Mouton.

Guillemette, François (2006). « L'approche de la Grounded Theory : pour innover ? ». *Recherches Qualitatives*, *26* (1), 32-50.

Guiral, Pierre et Guy Thuillier (1978). *La vie quotidienne des domestiques en France au 19e siècle*. Paris : Hachette.

Gutek, Barbara A., Anita D. Bhappu, Sherry Schneider et Loren Woolf (2000). « Features of Service Relationship and Encounters ». *Work and Occupations*, *27* (3), 319-351.

Hall, Elaine J. (1993a). « Smiling, Deferring, and Flirting. Doing Gender by Giving Good Service. ». *Work and Occupations*, *20* (4), 452-471.

Hall, Elaine J. (1993b). « Waitering/Waitressing : Engendering the Work of Table Servers ». *Gender, Work and Society*, *7* (3), 329-346.

Hanicotte, Perrine (2008). « Modèle de rapport au travail et processus de valorisation des activités professionnelles. Le cas de l'hôtellerie de chaîne ». Documents de travail du CLERSE (Working Papers), n° 1, septembre 2008 [En ligne], consulté le 9 janvier 2009. URL : http://clerse.univ-lille1.fr/spip/IMG/pdf/wp_hanicotte.pdf

Hélardot, Valentine (2005). « Précarisation du travail et de l'emploi : quelles résonances dans la construction des expériences sociales ? ». *Empan, 60* (4), 30-37.

Hirschman, Albert (1995). *Défection et prise de parole*. Paris : Fayard, (Traduction de *Exit, Voice and Loyalty : Responses to Decline in Firms, Organizations and State*, 1970, Harvard University Press).

Hochschild, Arlie R. (1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA : University of California Press.

Hochschild, Arlie R. (2002). « Travail émotionnel, règle de sentiments et structure sociale ». *Travailler*, *9*, 19-49.

Hubault, François et Fabrice Bourgeois (2001). « La relation de service : une convocation nouvelle pour l'ergonomie ? ». In F. Hubault (Ed.), *La relation de service. Opportunités et questions nouvelles pour l'ergonomie* (pp. 6-31). Paris : Editions Octares.

Hubault, François et Fabrice Bourgeois (2004). « Disputes sur l'ergonomie de la tâche et de l'activité, ou la finalité de l'ergonomie en question ». *@ctivités, 1* (1), 34-53 [En ligne], consulté le 17 juin 2010. URL : http://www.activites.org/sommaires/v1n1.html

Hughes, Everett C. (1996a). « Carrières». In E. C. Hughes, *Le regard sociologique. Essais choisis* (pp. 175-185). Paris : Editions de l'EHESS.

Hughes, Everett C. (1996b). « Le travail et le soi ». In E. C. Hughes, *Le regard sociologique. Essais choisis* (pp. 75-85). Paris : Editions de l'EHESS.

Hughes, Everett C. (1996c). « Métiers modestes et professions légitimes : l'étude comparative des métiers ». In E. C. Hughes, *Le regard sociologique. Essais choisis* (pp. 123-135). Paris : Editions de l'EHESS.

Hughes, Everett C. (1996d). « Division du travail et rôle social ». In E. C. Hughes, *Le regard sociologique. Essais choisis* (pp. 61-68). Paris : Editions de l'EHESS.

Hughes, Everett C. (1996e). « Le drame social du travail ». *Actes de la recherche en sciences sociales*, *115*, 94-99.

Jany-Catrice, Florence (2007). « La dévalorisation des services relationnels dans les pratiques et les conventions dominantes ». *L'Homme et la société*, *163-164* (1), 15-34.

Jeantet, Aurélie (2002). « L'émotion prescrite au travail ». *Travailler*, *9*, 99-112.

Jeantet, Aurélie (2003). « À votre service ! La relation de service comme rapport social ». *Sociologie du travail*, *45*, 191-209.

Kergoat, Danièle (1982). *Les ouvrières*. Paris : Le Sycomore.

Kergoat, Danièle (1990). « Qualification et rapports sociaux de sexe ». Communication au XX^{eme} Congrès Mondial de Sociologie, Madrid, Juillet.

Kergoat, Danièle (2001). « Le syllogisme de la constitution du sujet sexué féminin : le cas des ouvrières spécialisées ». *Travailler, 6* (2), 105-114.

Kergoat, Danièle (2009). « Dynamique et consubstantialité des rapports sociaux ». In E. Dorlin (Ed.), *Sexe, race, classe. Pour une épistémologie de la domination* (pp. 111-125). Paris : PUF.

Kergoat, Prisca (2007). « Une redéfinition des politiques de formation. Le cas de l'apprentissage dans les grandes entreprises ». *Formation emploi, 99* (3), 13-26.

Korczynski, Marek (2003). « Communities of Coping : Collective Emotional Labour in Service Work ». *Organization, 10* (1), 55-79.

Korczynski, Marek (2009). « Understanding the Contradictory Lived Experience of Service Work. "The Customer Oriented Bureaucraty" ». In M. Korczynski et C. L. Macdonald (Eds.), *Service Work. Critical Perspectives* (pp. 73-89). New-York : Routledge.

Kusterer, Ken (1978). *Know-How on the Job: the Important Working Knowledge of "Unskilled" Workers*. Boulder, Colorado: Westview Press.

Lacoste, Michèle (1998). « L'interaction langagière, pierre de touche du service ? ». *Education Permanente, 137* (4), 23-33.

Lamanthe, Annie (2009). « La relation salariale paternaliste : un analyseur des dynamiques passées et en cours ». Communication aux XII^{èmes} Journées Internationales de Sociologie du Travail, Nancy, 25 et 26 juin 2009.

Laperrière, Eve, Karen Messing et Renée Bourbonnais (2010). « "Pour être serveuse, tu dois avoir toute ta tête" : efforts et reconnaissance dans le service de table au Québec ». *Travailler, 23,* 27-57.

Larquier, Guillemette et Delphine Remillon (2006). « Assiste-t-on à une transformation des carrières professionnelles vers plus d'instabilité ? Une exploitation de l'enquête "Histoire de vie" ». Communication au Colloque interdisciplinaire « Flexicurité en France », Université de Marne-la-Vallée, 7 décembre 2006.

Laville, Jean-Louis (2005). *Sociologie des services : entre marché et solidarité*. Paris : Editions Erès.

Le Feuvre, Nicky et Nathalie Lapeyre (2005). « Les "scripts sexués" de carrière dans les professions juridiques en France ». *Knowledge, Work and Society/Savoir, Travail et Société, 3* (1), 101-126.

Leidner, Robin (1991). « Serving Hamburgers and Selling Insurance: Gender, Work and Identity in Interactive Service Jobs ». *Gender and Society*, *5* (2), 154-77.

Lepley, Bruno (2000). « Les régulations sociales dans les petites entreprises ». *La Lettre du GIPMIS*, *7*, décembre 2000 [En ligne], consulté le 15 novembre 2007. URL : http://www.gip-mis.fr

Levy, Emmanuelle (2002). « L'usager est-il soluble dans l'organisation ? ». *Sciences de la société, 56,* 187-201

Linhart, Danièle, (1991). *Le torticolis de l'autruche. L'éternelle modernisation des entreprises françaises*. Paris : Seuil.

Linhart, Danièle (2005). « Les temps sont durs pour les techniciens-conseils des CAF ». In D. Linhart et A. Moutet (Eds.), *Le travail nous est compté. La construction des normes temporelles du travail* (pp. 316-334). Paris : La Découverte.

Linhart, Robert (1978). *L'établi*. Paris : Editions de Minuit.

Lipietz, Alain (1980). « Le tertiaire, arborescence de l'économie capitaliste : prolifération et prolétarisation. ». *Critiques de l'Economie Politique*, *12*, 37-69.

Loriol, Marc et Jean-Marc Weller (2002). « La prescription des émotions pour les infirmières hospitalières et les volontaires AIDES : contrôle de soi et juste distance au malade ». *Self,* 316-321.

Loschak, Danièle (1983). « Droit, normalité et normalisation ». In CURAPP, *Le droit en procès* (pp. 51-77). Paris : PUF.

Macdonald, Cameron L. et Carmen Sirianni (Eds.) (1996). *Working in the Service Society*. Philadelphia : Temple University Press.

Mars, Gerald et Michael Nicod (1984). *The World of Waiters*. London : George Allen and Unwin.

Marshall, Gordon (1986). « The Workplace Culture of a Licensed Restaurant ». *Theory, Culture and Society, 3* (1), 33-47.

Marta Kindler, (2009). « The Relationship to the Employer in Migrant's Eyes: the Domestic Work Ukrainian Migrant Women in Warsaw ». *Cahiers de l'Urmis,* N°12 [En ligne], mis en ligne le 25 juin 2009, consulté le 01 octobre 2009. URL : http://urmis.revues.org/index853.html

Martin-Fugier, Anne (2004 [1ère éd, 1979 par Grasset]). *La place des bonnes. La domesticité féminine à Paris en 1900*. Paris : Perrin.

Martuccelli, Danilo (2002). *Grammaires de l'individu*. Paris : Folio.

Maruani Margaret (1996). « L'emploi féminin à l'ombre du chômage ». *Actes de la recherche en sciences sociales, 115,* 48-57.

Mathieu-Fritz, Alexandre et Régine Bercot (2008). *Le prestige des professions et ses failles*. Paris : Hermann.

Maugeri, Salvatore (Ed.) (2006). *Au nom du client. Management néo-libéral et dispositifs de gestion*. Paris : L'Harmattan.

Mayen, Patrick et Philippe Negroni (2005). « La vente, un état limite de la situation de service ». In M. Cerf et P. Falzon (Eds.), *Situations de service : travailler dans l'interaction* (pp. 204-221). Paris : PUF.

Merllié, Dominique et Jean Prévot (1997). *La mobilité sociale*. Paris : la Découverte.

Messant-Laurent, Françoise (1990). *La secrétaire modèle. Etude sociologique*. Paris : l'Harmattan.

Messant-Laurent, Françoise (1991). « Travail féminin, réalité et représentation : quelques aspects de la relation entre sphère privée et monde du travail ». *Présences*, 91-105.

Messant-Laurent, Françoise (1993). *Travailler de nuit et le week-end ? Enjeux et prises de position autour du projet de révision de la Loi sur le travail*. Zürich : Seismo.

Messing, Karen (Ed.) (1999). *Comprendre le travail des femmes pour le transformer*. Bruxelles: Institut syndical européen pour la recherche, la formation et la santé-sécurité.

Messing, Karen, Maude Randoin, France Tissot, Geneviève Rail et Sylvie Fortin (2004). « La souffrance inutile : la posture debout statique dans les emplois de service ». *Travail, genre et sociétés*, *12*, 77-101.

Mills, Charles Wright (1997 [1ère éd. Maspero, 1967]). *L'imagination sociologique*. (Appendice « Le métier d'intellectuel »). Paris : La Découverte.

Modak, Marianne, Carol de Kinkelin et Natalie Benelli (2008). « La reconnaissance du care dans le travail social : éléments pour une analyse du travail des assistant·e·s sociales ». In M. Rosende et N. Benelli (Eds.), *Laboratoires du travail* (pp. 105-116). Lausanne : Antipodes.

Molinier, Pascale (2000). « Travail et compassion dans le monde hospitalier ». *Les Cahiers du Genre*, *28*, 49-70.

Molinier, Pascale (2005). « De la condition de la bonne à tout faire au début du XXe siècle à la relation de service dans le monde contemporain : analyse clinique et psychopathologique ». *Travailler*, *13*, 7-33

Monchatre, Sylvie (2006). « Instrumentalisation des femmes au travail et du travail par les femmes dans l'hôtellerie-restauration ». In E. Flahault (Ed.), *L'insertion professionnelle des femmes. Entre contraintes et stratégies d'adaptation* (pp. 231-242). Rennes : Presses Universitaires de Rennes.

Monchatre, Sylvie (2010). *Etes-vous qualifié pour servir ?* Paris : La Dispute.

Monchatre, Sylvie et Armelle Testenoire (2004). « Les carrières : entre mirage et réalité ». In C. Guégnard (Ed.), *A la recherche d'une conciliation des temps professionnels et personnels dans l'hôtellerie-restauration* (pp. 39-68). Marseille : Cereq.

Morice, Alain (1999). *Recherches sur le paternalisme et le clientélisme contemporains : méthodes et interprétations*. Mémoire pour l'habilitation à diriger des recherches, Paris, Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales. [En ligne], version 1, 21 mars 2007, consulté le 20 octobre 2009. URL : http://tel.archives-ouvertes.fr/docs/00/13/77/03/PDF/Morice_2000_HDR.pdf

Nakano Glenn, Evelyn (2009). « De la servitude au travail de service : les continuités historiques de la division raciale du travail reproductif payé ». In E. Dorlin (Ed.), *Sexe, classe, race. Pour une épistémologie de la domination* (pp. 21-70). Paris : PUF.

Naville, Pierre (1956). *Essai sur la qualification du travail*. Paris : Marcel Rivière.

Naville, Pierre (1970). « L'emploi, le métier, la profession ». In G. Friedmann et P. Naville (Eds.), *Traité de sociologie du travail. Tome 1* (pp. 235-236). Paris : Armand Colin, 3e édition.

Neirinck, Edmond et Jean-Pierre Poulain (1992). *Histoire de la cuisine et des cuisiniers. Techniques culinaires et pratiques de table, en France du Moyen-Age à nos jours*. Paris : Lanore.

Nickson, Dennis et Chris Warhurst (2007a). « Employee Experience of Aesthetic Labour in Retail and Hospitality ». *Work, Employment and Society*, *21* (1), 103-120.

Nickson, Dennis et Chris Warhurst (2007b). « A New Labour Aristocracy ? Aesthetic Labour and Routine Interactive Service ». *Work Employment and Society*, *21* (4), 785-798.

Niel, Xavier et Luc Brière (Eds.) (2005). *Les services en 2004. Rapport sur les comptes*. Paris : INSEE.

Nifle, Roger (2004). « Le Sens du service. Analyse des sens et cohérences humaines ». *Le Journal Permanent de l'Humanisme Méthodologique*, première publication Janvier 1999 [En ligne], mis en ligne le samedi 31 juillet 2004, consulté le 5 mars 2006. URL : http://journal.coherences.com/article171.html

Nizet, Jean et Nathalie Rigaux (2005). *La sociologie de Erving Goffman*. Paris : La Découverte.

Nkuitchou Nkouatchet, Raoul (2005). « La précarité de l'emploi au service de la prospérité du fast-food ». *Sociologie du travail*, *47*, 470-484.

Noiriel, Gérard (1988). « Du patronage au paternalisme : la restructuration des formes de domination de la main-d'œuvre ouvrière dans l'industrie métallurgique française ». *Le Mouvement social*, *144*, 17-35.

Offerlé, Michel (2008). « Retour critique sur les répertoires de l'action collective (XVIIIe - XXIe siècles). *Politix, 81* (1), 181-202.

Office cantonal de l'emploi (2000). *Le marché du travail dans l'hôtellerie et la restauration à Genève*. Rapport final.

Office fédéral de la statistique (1995). *La structure sociale de la Suisse. Catégories socio-professionnelles*. Berne.

Office fédéral de la statistique (2000). *Recensement fédéral de la population*. Neuchâtel.

Office fédéral de la statistique (2003). *Manuel de la Banque de données des professions*. Neuchâtel.

Office fédéral de la statistique (2004). *Travailler et être pauvre. Les working poor en Suisse*. Neuchâtel.

Office fédéral de la statistique (2007). *Recensement des entreprises 2005. Portrait de branche. L'hôtellerie-restauration*. Neuchâtel.

Office fédéral de la statistique (2008a). *Indicateurs du marché du travail 2008. Résultats commentés pour la période 2002-2008*. Neuchâtel.

Office fédéral de la statistique (2008b). *La population étrangère en Suisse. Edition 2008*. Neuchâtel.

Office fédéral de la statistique (2009). *Indicateurs du marché du travail 2009*. Neuchâtel.

Organisation internationale du travail (2001). *La mise en valeur des ressources humaines, l'emploi et la mondialisation dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme*. Genève.

Paillé, Pierre (Ed.) (2006). *La méthodologie qualitative. Postures de recherche et travail de terrain*. Paris : Armand Colin.

Paillé, Pierre et Alex Mucchielli (2008). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin.

Paradeise, Catherine (1987). « Des savoirs aux compétences : qualifications et régulation des marchés du travail ». *Sociologie du travail*, *1*, 35-46.

Paradeise, Catherine (1988). « Les professions comme marchés du travail fermés ». *Sociologie et Sociétés*, *20* (2), 9-21.

Paradeise, Catherine (1998). *Les comédiens. Profession et marché du travail*. Paris : PUF.

Parnière, Emilie et Laure Pollet (2002). « Panorama de la restauration commerciale en France ». Bureau de la Stratégie, de la Prospective de l'Evaluation et de la Recherche. Direction du Tourisme [En ligne], consulté le 3 mai 2007. URL : http://www.tourisme.gouv.fr/fr/navd/mediatheque/publication/economie/att00006306/restauration.pdf

Paules, Greta Foff (1991). *Dishing It Out – Power and Resistance among Waitresses in a New Jersey Restaurant*. Philadelphia : Temple University Press.

Paules, Greta Foff (1996). « Resisting the Symbolism of Service among Waitresses ». In C. L. Macdonald et C. Sirianni (Eds.), *Working in the Service Society* (pp. 264-290). Philadelphia : Temple University Press.

Peneff, Jean (1997). « Le travail du chirurgien : les opérations à cœur ouvert ». *Sociologie du travail, 39* (3), 265-296.

Perrot, Michèle (1998). *Les femmes ou les silences de l'histoire*. Paris : Flammarion.

Pezé, Marie (2009). « Corps et souffrance au travail ». *Corps, 6* (2), 15-21.

Pidoux, Jean-Yves (1986). *Acteurs et personnages : l'interprétation dans les esthétiques théâtrales du XXe siècle*. Lausanne : Editions de l'Aire.

Pierce, Jennifer (2002). « Les émotions au travail : le cas des assistantes juridiques ». *Travailler*, *9,* 51-71.

Pigenet, Michel (2006). « Les relations de service : pratiques et point de vue d'acteurs ». *Le Mouvement Social, 216* (3), 3-18.

Piguet, Etienne et Stefano Losa (2002). *Travailleurs de l'ombre ? Demande de main d'œuvre du domaine de l'asile et ampleur de l'emploi d'étrangers non déclarés en Suisse*. Zurich : Seismo.

Piotet, Françoise (1989). « Qualifiés fast-food ». *Revue Projet*, *218*, 60-66.

Piotet, Françoise (2009). « Métier, classification, statut, compétence : la qualification en débat ». *Education et Sociétés, 23* (1), 123-137.

Puig, Nicolas (2006). « La civilisation des mœurs orientales. De quelques civilités en usage dans le Caire contemporain ». *A contrario*, *4* (1), 71-89.

Rafaeli, Anat et Robert Sutton (1987). « Expressions of Emotion as Part of the Work Role ». *Academy of Management Review*, *12*, 23-37.

Rapport d'activité de la Commission de surveillance de la CCNT pour les hôtels, restaurants et cafés, pour l'année 2007.

Renahy, Nicolas et Pierre Emmanuel Sorignet (2006). « L'ethnographe et ses appartenances ». In P. Paillé (Ed.), *La méthodologie qualitative. Postures de recherche et travail de terrain* (pp. 9-32). Paris : Armand Colin.

Renault, Emmanuel (2007). « Le discours du respect ». In A. Caillé (Ed.), *La quête de reconnaissance. Nouveau phénomène social total* (pp. 161-181). Paris : La Découverte.

Reynaud, Jean-Daniel (1993). *Les règles du jeu. L'action collective et la régulation sociale*. Paris : Armand Colin.

Rodriguez, Michaël. « L'hôtellerie vaudoise est tout sauf un palace pour les employés ». *Le Courrier*, 30 juin 2007.

Rollins, Judith (1990). « Entre femmes. Les domestiques et leurs patronnes ». *Actes de la recherche en sciences sociales, 84*, 63-77.

Rose, Mike (2004). « The Working Life of a Waitress. In M. Rose, *The Mind at Work : Valuing the Intelligence of the American Worker* (pp. 1-30). London : The Librairy of Congress.

Rosende, Magdalena (2008). *Parcours féminins et masculins de spécialisation en médecine.* Zurich : Seismo.

Roux, Xavier (2009). « Les professionnels de la vente dans les banques : conseillers en vitrine, commerciaux en coulisses ? ». In D. Demazière et Ch. Gadea (Eds.), *Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents et nouveaux défis* (pp. 310-320). Paris : La Découverte.

Roy, Donald (2006a). *Un sociologue à l'usine. Textes essentiels pour la sociologie du travail.* Paris : La Découverte.

Roy, Donald (2006b). *«* "L'heure de la banane". La satisfaction dans le travail et l'interaction libre (informal interaction) ». In D. Roy, *Un sociologue à l'usine. Textes essentiels pour la sociologie du travail* (pp. 155-187). Paris : La Découverte.

Rudder-Paurd, Véronique (de) (1975). « Des projets aux aspirations. Les immigrés et leur logement en France ». *L'Année sociologique*, *26*, 125-151.

Rusche, Sarah (2003). *Unpredictable Bar and Grille : it's Got Nothing to Do with Food. An exploratory Study of The Subculture of Restaurant Workers.* Master of Arts, Ohio Université, Sociology (Arts and Sciences) [En ligne], consulté le 15 mai 2006, URL :http://www.ohiolink.edu/etd/send-pdf.cgi/Rusche%20Sarah%20E.pdf?acc_num=ohiou1059514132

Sadock, Virginie (2003). « L'enjolivement de la réalité, une défense féminine ? Etude auprès des auxiliaires de puériculture ». *Travailler, 10*, 93-106.

Sainsaulieu, Renaud (1977). *L'identité au travail.* Paris : Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques.

Sandiford, Peter et Diane Seymour (2007). « The Concept of Occupationnal Community Revisited : Analytical and Managerial Implications in Face-to-Face Service Occupations ». *Work, Employment and Society, 21* (2), 209-226.

Secrétariat d'Etat à l'économie (2007). *Tendances conjoncturelles.* Automne 2007.

Secrétariat d'Etat à l'économie, Office fédéral des migrations, Office fédéral de la statistique et Office fédéral des assurances sociales (2008). *Conséquences de la libre circulation des personnes sur le marché du travail suisse. Quatrième rapport de l'Observatoire sur la libre circulation des personnes entre la Suisse et l'UE pour la période du 1er juin 2002 au 31 décembre 2007.* Berne.

Seymour, Diane (2000). « Emotional Labour : a Comparison between Fast Food and Traditionnal Service Work ». *Hospitality Management*, *19*, 159-171.

Seymour, Diane and Peter Sandiford (2005). « Learning Emotion Rules in Service Organizations : Socialization and Training in the UK Public-house Sector ». *Work, Employment and Society, 19* (3), 547-564.

Shamir, Boas (1980). « Between Service and Servility : Role Conflit in Subordinate Service Roles ». *Human Relations*, *33*, 741-756.

Sloan, Melissa (2003). « Emotion Management in the Professions ». Paper presented at the annual meeting of the American Sociological Association, Atlanta, August 2003 [En ligne], mis en ligne le 11 novembre 2009, consulté le 20 novembre 2009. URL : http://www.allacademic.com/meta/p105882_index.html

Soares, Angelo (1997). « La solidarité comme stratégie de résistance : les caissières de supermarchés au Brésil et au Québec ». In A. Soares (Ed.), *Stratégies de résistance et travail des femmes* (pp.185-215). Paris : L'Harmattan.

Soares, Angelo (1998). « Les qualifications invisibles dans le secteur des services : le cas des caissières de supermarchés ». *Lien Social et Politiques - RIAC, 40*, 105-116.

Soares, Angelo (2002). « Le prix d'un sourire : travail, émotion et santé dans les services ». In D. Harrisson et C. Legendre, *La Santé et la sécurité du travail : nouveaux problèmes et nouvelles approches* (pp. 229- 250). Presses de l'Université du Québec.

Soares, Angelo (2003). « Les émotions dans le travail ». *Travailler*, *9* (1), 9-18.

Spradley, James P. et Brenda Mann (1979). *Les bars, les femmes et la culture. Femmes au travail dans un monde d'hommes*. Paris : PUF.

Swissstaffing (Union suisse des services de l'emploi) (2009). *Les entreprises suisses. Entre globalisation, libre circulation des personnes et évolution démographique*. Dübendorf.

Taboada, Isabelle (1975). « Le projet de migration. La nature du projet de migration et ses liens avec l'adaptation ». *L'Année Sociologique*, *26*, 107-123.

Tavan, Chloé (2006). « Migration et trajectoires professionnelles, une approche longitudinale ». *Économie et Statistique, 393-384*, 81-99.

Terence, Isabelle (1996). *Le monde de la grande restauration en France. La réussite est-elle dans l'assiette ?* Paris : L'Harmattan.

Terssac, Gilbert (de) (2006). « Pour une sociologie des activités professionnelles ». In A. Bidet et al. (Eds.), *Sociologie du travail et activité* (pp. 191-207). Toulouse : Octares.

Terssac, Gilbert (de) et Janine Rogalski (1994). « Introduction au dossier "Le travail collectif " ». *Le Travail humain*, *57* (3), 203-208.

Terssac, Gilbert (de), Anne Flautre, Nicky Le Feuvre, Claire Thébault et Jens Thoemmes (2000). « Discipline temporelle, division sexuelle du travail et genre ». In G. de Terssac et D.-G. Tremblay (Eds.),*Où va le temps de travail* (pp. 185-201). Toulouse : Octarès.

Tilly, Charles (1986). *La France conteste : de 1600 à nos jours*. Paris : Fayard.

Tréanton, Jean-René (1960). « Le concept de "carrière" ». *Revue française de sociologie, 1* (1), 73-80.

Triby, Emmanuel (2004). « Le travail entre le professionnel et le domestique ». In C. Guégnard (Ed.), *A la recherche d'une conciliation des temps professionnels et personnels dans l'hôtellerie-restauration* (pp. 27-38). Marseille : Cereq.

Trompette, Pascale (2009). « Les conseillers funéraires : du tact civil aux tactiques commerciales ». In Ch. Gadea et D. Demazière (Eds.), *Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents et nouveaux défis* (pp. 299-309). Paris : la Découverte

Tronto, Joan (2008). « Du care ». *Revue du M.A.U.S.S., 32* (2), 243-265.

Ughetto, Pascal (2002). « Figures du client, figures du prestataire ». *Sciences de la Société, 56,* 99-113.

Ughetto, Pascal (2004a). « Introduction. Le travail comme activité et comme action. Quelques perspectives sociologiques récentes ». *Revue de l'IRES, 44* (1), 121-139.

Ughetto, Pascal (2004b). « Au service d'un public : un détour par Halbwachs et Goffman », Document de travail no 04.09, *IRES* [En ligne], consulté le 12 avril 2006. *URL :* http://www.ires-fr.org/IMG/File/DT0409.pdf

Ughetto, Pascal, Nathalie Besucco, Michèle Tallard et Christian du Tertre (2002). « La relation de service : une tension vers un nouveau modèle de travail ? ». *Revue de l'IRES*, *39* (2), 85-113.

Unia (2008). *Perspectives dans l'hôtellerie-restauration. Objectifs et propositions d'Unia.* Publication du syndicat Unia no 4.

Valléry, Gérard, Marianne Cerf, Sylvain Leduc et Claire Compagnon (2005). « Les activités de conseil ». In M. Cerf et P. Falzon (Eds.), *Situations de service : travailler dans l'interaction* (pp. 135-154). Paris : PUF.

Veltz, Pierre et Philippe Zarifian (1994). « Travail collectif et modèles d'organisation de la production ». *Le Travail humain, 57* (3), 239-249.

Vendramin, Patricia (2005). « Le lien social à l'épreuve de l'individualisation », Communication aux X^{èmes} Journées Internationales de Sociologie du Travail, Rouen, 24-25 novembre 2005.

Vendramin, Patricia, et Gérard Valenduc (2006). « Les carrières nomades et la société de la connaissance. Vers de nouveaux modèles de trajectoires

professionnelles ? ». *Notes Education Permanente*, 11, août 2006 [En ligne], consulté le 2 novembre 2008. URL : http://www.ftu.be/documents/ep/EP-11-06.pdf

Vidal, Dominique (2007). *Les bonnes de Rio. Emploi domestique et société démocratique au Brésil.* Villeneuve d'Ascq : Presses Universitaires du Septentrion.

Vidal, Dominique (2009). « Domestiques d'ici et d'ailleurs ». *Travail, genre et sociétés, 22* (2), 25-30.

Warhurst, Chris, Paul Thompson et Dennis Nickson (2009). « Labor Process Theory : Putting the Materialism Back into the Meaning of Service Work ». In M. Korczynski et C. L. Macdonald (Eds.), *Service Work. Critical Perspectives*. New-York : Routledge.

Weber, Hélène (2005). *Du Ketchup dans les veines. Pourquoi les employés adhèrent-ils à l'organisation chez McDonlad's ?* Paris : Erès.

Weibel, Laurence et Gabrielle Brandenberg (2010). « Stress environnemental : l'altération des rythmes biologiques chez les travailleurs de nuit ». In M. Neboit et M. Vézina (Eds.), *Stress au travail et santé psychique* (pp. 131-142). Toulouse : Octarès.

Weller, Jean-Marc (1999). *L'Etat au guichet.* Paris : Desclée de Brouwer.

Wharton, Amy S. et Rebecca J. Erickson (1993). « Managing Emotions on the Job and at Home : Understanding Consequences of Multiple Emotional Roles ». *Academy of Management Review*, *18* (3), 457-486.

Whyte, William F. (1946). « When Workers and Customers Meet ». In W. Foote Whyte (Ed.), *Industry and Society* (pp. 123-147). New-York and London : McGraw-Hill Company.

Zarca, Bernard (1979). « Artisanat et trajectoires sociales ». *Actes de la recherche en sciences sociales, 29*, 3-26.

Zarca, Bernard (1988). « Identité de métier et identité artisanale ». *Revue française de sociologie*, *29* (2), 247-273.

Zarifian, Philippe (1995). *Le travail et l'événement.* Paris : L'Harmattan.

Zarifian, Philippe (2001). « Evénement et sens donné au travail ». In G. Jeannot et P. Veltz (Eds.), *Le travail, entre l'entreprise et la cité* (pp. 109-124). Paris : PUF.

Zarifian, Philippe (2005). « Rapport social de service et capitalisme : quelques hypothèses ». Intervention lors du séminaire du laboratoire Genre, Travail et Mobilité, le 10 janvier 2005 [En ligne], consulté le 26 juin 2008, URL : http://pagesperso-orange.fr/philippe.zarifian/

VII. LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 :	**Le guide d'entretien**
Annexe 2.1 :	**Les professions de l'hôtellerie, de la restauration et des services personnels dans la nomenclature suisse des professions**
Annexe 2.2 :	**La répartition du personnel de service selon le sexe et l'origine**
Annexe 3 :	**Tableau (Demen-Meier, 2005) : définition et spécificités des entreprises artisanales de restauration**
Annexe 4.1 :	**Tableau récapitulatif des caractéristiques communes des établissements où travaillent les interviewé·e·s**
Annexe 4.2 :	**Liste des restaurants**
Annexe 5 :	**Profil des serveuses et des serveurs interviewé·e·s**

Annexe 1

Le guide d'entretien

Bonjour, je suis assistante en sociologie du travail à l'Université de Lausanne et je mène une recherche sur le métier de serveur et de serveuse dans les restaurants.
Je cherche à savoir en quoi consiste réellement le travail des personnes qui exercent cette activité, ce qu'elle nécessite comme savoirs et savoir-faire et comment on acquiert ces compétences. Je m'interroge sur les conditions de travail des employé·e·s de service de la restauration, et je m'intéresse également aux implications d'un métier en contact permanent avec des clients : comment se déroulent les relations avec la clientèle, quelles sont les exigences des clients, quelles sont vos obligations ; comment le vivez-vous ?

Au cours de l'entretien, j'aimerais donc aborder, entre autres, ce que vous faites concrètement dans le cadre de votre activité professionnelle, les conditions de travail qui sont les vôtres, ainsi que les relations avec les clients et les rapports que vous entretenez avec vos collègues de travail.

Je souhaite recueillir votre témoignage au sujet de l'expérience que vous avez de ce métier en vous posant quelques questions sur votre propre pratique de travail. Il n'y a donc bien sûr pas de bonne ou de mauvaise réponse puisque je m'intéresse avant tout à votre expérience professionnelle et à la manière dont vous le vivez.

Je tiens à préciser que votre témoignage restera anonyme et confidentiel. Votre nom ainsi que celui de l'établissement n'apparaîtront nulle part. Cependant, il est utile pour moi afin de ne rien perdre de vos paroles, de procéder à l'enregistrement de l'entretien qui va suivre. Evidemment, il vous est toujours possible d'interrompre la conversation, ou de refuser de répondre à une question que vous jugez dérangeante. La durée de l'entretien ne devrait pas excéder 60 à 90 mn. Je vous remercie d'avance de me consacrer de votre temps si précieux.

Trajectoire professionnelle et entrée dans le métier

1. Comment êtes-vous arrivé·e dans le milieu de la restauration, comment avez-vous été amené·e à faire ce métier ? Avez-vous suivi une formation dans le domaine ? Si non, quelle est votre formation de base ? Avez-vous eu d'autres activités professionnelles auparavant/en même temps, et si oui lesquelles (*branche professionnelle, durée de contrat, fonctions accomplies, raisons du changement*)? Est-ce que votre entrée dans le métier correspond à un projet antérieur ? Quelles ont été les motivations à faire ce travail ?

2. Les serveuses et les serveurs que j'ai rencontré ont tou·te·s eu pas mal d'expériences professionnelles différentes ? Est-ce que c'est votre cas ? Quels avantages/inconvénients voyez-vous au fait de changer souvent d'établissement ? Jusqu'ici, dans quel genre d'établissement avez-vous travaillé et avec quel type de clientèle ?

3. Aimeriez-vous que vos enfants exercent la même activité que vous ? Pourquoi ?

Formation, socialisation professionnelle

1. *[Si la personne a une formation reconnue dans le service]* : Qu'est-ce qui ne peut pas s'apprendre en formation, mais que sur le tas ? Si l'on considère ce que vous avez appris dans ce travail jusqu'ici, arrivez-vous à me dire ce que vous attribuez à votre formation, et ce qui relève davantage de l'expérience, de la pratique de ce métier ? Beaucoup de serveuses et de serveurs n'ont pas de formation pour ce métier, quel est l'avantage d'en avoir une ?

2. *[Si la personne n'a pas une formation reconnue]*: Qu'est ce qu'il a fallu apprendre au début, lorsque vous avez commencé à exercer ce métier ? Comment avez-vous appris cela (*modalités d'acquisition*) ? Qu'est-ce qui a été le plus dur pour vous ?

3. Est-ce que vous avez eu une formation particulière à votre arrivée dans cet établissement ? Après combien de temps un·e employé·e est-il opérationnel·le ?

4. Dans la société, ce qui est valorisé ce sont les diplômes et les formations reconnues. Dans votre métier, est-ce que c'est aussi le cas ? Les gens qui ont un CFC ont-ils de meilleurs postes et des meilleurs salaires que ceux qui n'ont pas de papier ?

5. Si vous étiez patron·ne, quel est le profil de serveuse et/ou de serveur que vous engageriez ? Pensez-vous que cela corresponde à ce que les employeurs recherchent effectivement ?

Contenu du travail

1. Admettons que demain je doive vous remplacer dans votre travail, il faut que vous me disiez tout que je vais devoir faire pour que personne ne s'aperçoive du changement. Expliquez-moi en détail si possible, toutes les tâches que je dois faire et comment je dois les faire. *Relance :* Si vous devez décrire une journée type de travail, en quoi consiste-t-elle ? Comment se passe une journée habituelle (*moments forts et détails)* ?

2. Globalement, dans ce métier, quels sont les aspects qui vous plaisent le plus, et ceux que vous aimez le moins?

3. Du point de vue des tâches à accomplir, quelles sont pour vous les plus agréables et lesquelles le sont moins ? Existe-t-il des possibilités d'éviter ou de faire faire à quelqu'un d'autre ce que vous n'avez pas envie de faire ?

4. Jugez-vous travail plutôt varié, plutôt monotone, ou les deux ?

5. Est-ce que votre patron ou supérieur est derrière vous pour regarder comment vous travaillez ou pour vous imposer des manières de faire ? Vous sentez-vous plutôt libre dans votre travail, ou au contraire plutôt contrôlé·e ? Est-ce que vous appréciez cette situation ?

6. Avez-vous déjà travaillé dans un restaurant gastronomique ? Selon vous, y a-t-il une différence entre le service dans un établissement traditionnel et le service dans un restaurant haut de gamme ? Si oui, qu'est-ce qui change ?

7. Si on vous proposait un poste dans un établissement haut de gamme comme le palace, est-ce que ça vous tenterait ? Pour quelles raisons ?

8. Est-ce que c'est pareil de travailler le midi ou le soir ? Avez-vous une préférence ? Pourquoi ?

9. Les pratiques d'embauche montrent que les employeurs préfèrent engager des femmes pour le service du matin et du midi et des hommes pour le service du soir. Dans votre établissement, qui travaille le matin ? Est-ce que c'est toujours la même personne ? Pourquoi ? Que pensez-vous de cette répartition des horaires ?

Organisation du travail

1. Combien de personnes en tout travaillent au service dans cet établissement ? Combien en moyenne sont présentes lors d'un service à midi et le soir ? Le personnel de l'établissement est-il mixte ? *Relance* : y a-t-il certaines tâches ou postes qu'on attribue plus aux hommes ou aux femmes ?

2. Comment se répartit le travail entre le personnel pendant le service et après le service *(fermeture, nettoyages, etc.*) ? Qui fait quoi ? Est-ce que tout le monde a la même fonction ou est-ce qu'il existe des postes différents ? Comment s'organise le travail au moment du service ? *Relance :* La salle est-elle divisée en secteurs attribués à différents serveurs, ou est-ce que tout le monde participe au service à toutes les tables ? Cette façon d'organiser le travail est-elle constante ? Que pensez-vous de cette manière d'organiser le travail, en êtes-vous satisfait·e ?

3. Etes-vous toujours au même poste pendant le service ou est-ce que ça vous arrive de passer derrière le buffet par exemple ?

4. Quels sont vos outils de travail ?

5. Là où vous travaillez actuellement, y a t-il des possibilités de changer de poste et de monter dans la hiérarchie ? *Relance* : par exemple, chef de rang, manager ? Est-ce que ça vous intéresserait ? Pourquoi ?

6. Pendant les heures creuses quand il y a peu de monde, que faites-vous ? *Relance* : avez-vous le droit de faire une pause cigarette, de prendre un café, de vous asseoir ?

7. Concernant les repas, à quel moment de la journée est-ce que vous mangez et comment ça se passe ? *Relance* : Est-ce que vous prenez vos repas sur le lieu de travail ? Seule ou avec des collègues ?

8. Avez-vous des consignes concernant votre tenue de travail et votre apparence en général ?

9. Y a-t-il des exigences de la direction au sujet du type de service à fournir au client ? Vous sentez-vous plus ou moins libre de vous comporter comme vous voulez face au client ? *Relance* : est-ce qu'il y a des formules types que vous devez utiliser comme par exemple proposer systématiquement un apéritif ou autre chose ?

10. Comment ça se passe avec la caisse, est-ce que chacun a une bourse pour encaisser les additions ou non ? Est-vous satisfait·e de cette manière de faire ?

11. Au sujet des pourboires, pouvez-vous me dire comment ça se passe ? Comment faire pour que les gens donnent du pourboire ? Et comment réagissez-vous quand on vous laisse par exemple un pourboire dérisoire du genre 10 centimes pour un repas, ou au contraire une très grosse somme ?

12. Est-ce que chacun garde ses pourboires ou est-ce que vous partagez entre vous ? Donnez-vous quelque chose à la cuisine ? Pourquoi ?

13. Pour vous qu'est-ce que ça signifie quand la personne laisse un pourboire ? Et que pensez-vous de cette pratique du pourboire ?

14. Que fait le patron dans le restaurant ? Est-ce qu'il travaille avec vous ? Que fait-il, quelles sont les tâches qu'il prend en charge ?

15. Quelle image avez-vous de votre patron ? Si vous étiez patron·ne, est-ce que vous seriez comme lui ou plutôt non ? Qu'est-ce que vous changeriez et pourquoi ?

16. Globalement, est-ce qu'il y a une bonne entente entre le patron et les employés de ce restaurant ? Et entre lui et vous ? S'il y en a, quelles sont les sources de tensions ?

17. La plupart des restaurants traditionnels sont des établissements familiaux. Selon vous, quels sont les avantages et les inconvénients dans le fait de travailler dans une petite entreprise ?

18. Si vous devez parler du restaurant où vous travaillez actuellement, quelle image en avez-vous ? *Relance* : Trouvez-vous que c'est un bon endroit, un

établissement à recommander à des amis, où on mange bien, où plutôt non ? Qu'est-ce que vous pouvez en dire ?

Conditions de travail

1. À quelle distance de votre lieu de travail habitez-vous ? Combien de temps il vous faut pour renter chez vous ? Avez-vous le temps de rentrer à la maison entre deux services quand vous travaillez en horaire coupé ?

2. *[Temps de travail et horaires]* Combien d'heures en moyenne travaillez-vous par semaine et quels sont vos horaires de travail *(travail de jour/nuit, coupures, travail continu)* ? Vos horaires sont-ils plus ou moins réguliers, les mêmes de semaines en semaines ? En général, pouvez-vous vous fiez à l'horaire prévu ? Combien de temps à l'avance connaissez-vous vos horaires à venir ? Êtes-vous satisfait·e de votre situation du point de vue des horaires de travail ?

3. Quand vous faites les horaires coupés ou les horaires du soir, quels sont pour vous les avantages et les inconvénients de ces horaires ? Et en ce qui concerne l'horaire de jour ?

4. Avez-vous des pauses officielles autres que les moments des repas pendant le service, pour allez fumer une cigarette ou vous reposer cinq minutes ?

5. *[Rémunération]* : Êtes-vous payé·e à l'heure ou au mois ? Que pensez-vous de votre salaire? (*montant du salaire, modalités de rémunération fixe ou à l'heure, pourboire*) *Relance* : Estimez-vous être suffisamment payé·e pour le travail que vous faites ?

6. *[Environnement physique de travail]* : L'odeur de cuisine dans les cheveux, le bruit, tout ça, comment le vivez-vous au quotidien ?

7. *[Pénibilité physique et psychique]* : Travailler debout et porter des assiettes et des plateaux toute la journée, ça doit être pénible, non ? Est-ce que vous aimez les coups de feu, le fait de travailler sous pression et de devoir se dépêcher, de courir beaucoup ? Quand vous sortez du travail, dans quel état physique et dans quel état d'esprit êtes-vous ?

8. *[Relations de travail]* : Globalement au sein du restaurant, comment est l'ambiance de travail?

Compétences et qualifications

1. Si vous deviez dire en quelques mots à quelqu'un qui veut exercer ce métier, ce qu'il faut savoir et ce qu'il faut être capable de faire, ce qu'il est indispensable de posséder comme compétences/qualités ?

2. Sur la base de votre expérience, qu'avez-vous appris dans ce métier ? En considérant votre parcours, qu'est-ce qui a changé dans votre manière de voir les choses entre le moment où vous avez commencé et aujourd'hui ?

3. On entend souvent c'est un travail qui ne demande pas beaucoup de qualifications. Qu'en pensez-vous et selon vous, pourquoi ce métier est-il considéré ainsi ?

4. Pour vous quelqu'un *qui est du métier*, qu'est-ce que ça signifie ? À vos yeux, qu'est-ce qui distingue un·e professionnel·le du service d'un·e non professionnel·le ? Quelles sont ses compétences, ses qualités, est-ce que c'est par exemple un·e serveur/serveuse qui a un diplôme ? Pensez-vous que votre image du/de la professionnel·le est partagée par vos collègues ? Par les clients ?

5. Si vous deviez comparer votre travail/métier à une autre activité, avec quel autre métier pourriez vous le comparer ? Quel est le métier qui s'approche le plus de ce que vous faites ?

6. Au fond quand vous prenez votre service, vous ne savez jamais comment va se dérouler votre journée, s'il y aura du monde ou non, si les gens vont arriver tous en même temps ou pas, si les clients vont être agréables, etc. Comment faites-vous pour gérer cette imprévisibilité ? *Relance* : Prenons le cas où de nombreux clients arrivent en même temps, comment faites-vous pour gérer tout ça ? *Relance :* Vous placez les gens, vous partez vous cacher, vous solliciter vos collègues, vous dites au client de patienter, etc. ?

La relation à la clientèle

1. Est-ce qu'il y a une certaine catégorie de clientèle qui vient ici ou c'est plutôt mélanagé ?

2. Quand les clients arrivent et aussi après pendant le repas, est-ce que vous vous comportez avec tous les clients de la même manière ? *Relance* : si une personne vient seule ou en groupe, si c'est un homme ou une femme, un jeune ou un vieux, etc. ?

3. Est-ce que vous avez un style particulier de service ? *Relance* : Par exemple, êtes-vous plutôt du genre à échanger quelques mots avec les clients, à rester plutôt en retrait, comment ça se passe ?

4. Avez-vous des consignes de la part de la direction sur la manière de vous comporter avec le client et de le servir ?

5. Quelles sont les attentes des clients ? *Relance* : Pensez-vous qu'ils ont tous les mêmes attentes ou est-ce qu'il y a des différences selon les clients ?

6. Vous est-il arrivé de vous sentir mal considéré·e ou mal traité·e par certains clients ? Pouvez-vous me décrire ces situations ? Comment le vivez-vous et quelle est votre réaction ?

7. Est-ce que ça arrive de vous faire draguer par des clients ? Comment réagissez-vous dans ce genre de situations?

8. S'il y a une personne ivre qui refuse de partir à la fermeture, comment est-ce que vous vous y prenez?

9. Dans l'établissement où vous travaillez actuellement, y a-t-il une clientèle d'habitués ? Est-ce que ça change quelque chose d'avoir à faire à cette clientèle-là ? Est-ce que vous préférez cette clientèle à des clients anonymes, ou est-ce que ça ne fait pas de différence pour vous ?

10. Comment vivez-vous le contact permanent avec la clientèle, le fait d'être en permanence exposé·e au regard de la clientèle ? *Relance* : Est-ce qu'il y a un espace ou vous pouvez être à l'abri des regards et souffler un peu ? Dans ces moments, que ressentez-vous ?

11. Qu'est-ce qui fait pour vous un service de qualité ? Comment faites-vous pour maintenir cette qualité dans les moments de stress et de rush ?

12. Comment faites-vous pour garder le sourire et continuer à assurer le service quand vous êtes fatigué·e, quand vous êtes de mauvaise humeur, quand vous avez des problèmes personnels ou que vous n'avez pas le moral ?

13. Comment faites-vous lorsque vous êtes confronté·e à des clients qui sont un peu énervés, par exemple parce qu'ils ont dû attendre longtemps une table, ou parce qu'ils n'ont pas aimé le plat qu'ils ont commandé ? *Relance* : est-ce que vous avez des techniques, moyens à disposition pour rattraper la situation ?

14. Un client engage la discussion avec vous mais vous n'avez pas le temps, comment vous y prenez-vous ? *Relance* : vous lui dites clairement, vous cherchez à mettre un terme à l'échange d'une façon détournée, ou autre chose ?

15. Pour vous quel est le genre du client idéal ? Et le client pénible ? *Relance* : quel est le profil de client à qui vous préférez avoir à faire et comment est-ce qu'il se comporte ?

16. Est-ce que vous pouvez me donner un exemple tiré de votre expérience, d'une demande d'un client que vous avez jugé démesurée par rapport à ce que l'on peut être en droit d'attendre d'un·e serveuse/serveur. Quelle a été votre réaction ?

17. Est-ce qu'il vous arrive d'en faire plus que ce que vous devriez faire ? Est-ce que vous essayez dans tous les cas de satisfaire la demande du client ? Jusqu'où s'applique la formule *le client est roi ?*

18. Si vous devez servir des gens que vous connaissez comme des amis ou de la famille, êtes-vous plutôt mal à l'aise, ça ne vous dérange pas, ou au contraire vous aimez particulièrement ça? Pourquoi ?

Les relations avec les collègues

1. Comment se passent les relations avec vos collègues de travail ? Y a-t-il des personnes avec qui vous préférez travailler/ avec qui vous n'aimez pas travailler et pourquoi ?

2. Est-ce qu'il vous arrive de travailler avec des étudiants ou des extras ? Est-ce que c'est pareil ?

3. Avec vos collègues, arrive-t-il qu'il y ait des conflits ou des tensions? Et des plaisirs ? Quelles sont les raisons en général ?

4. Est-ce que vous avez parfois l'impression d'en faire plus, ou moins que certain·e·s collègues ?

5. Pendant le service, avez-vous l'occasion de parler avec eux ? De quoi parlez-vous ?

6. Et comment ça se passe avec l'équipe de cuisine ? Est-ce que vous vous entendez bien avec eux ?

7. Est-ce qu'il y a certaines habitudes avec les collègues, par exemple de boire un verre après le service, de fêtez un anniversaire, de sortir ensemble ? De quoi parlez-vous ?

8. Il est connu que dans la restauration, les gens changent souvent de place de travail. Dans l'endroit où vous travaillez actuellement, est-ce que la composition du personnel change régulièrement ? Est-ce que vous trouvez ça positif ou négatif ?

9. Est-ce que vous avez gardé des relations avec d'anciens collègues de travail ? Pourquoi ?

L'engagement au travail

1. Dans chaque travail, il y a certaines obligations à respecter, certaines sont imposées et d'autres sont des obligations que la personne se donne à elle-même. En ce qui vous concerne, de quoi vous sentez-vous responsable dans votre travail ? Quelles sont vos obligations ?

2. Imaginons un scénario : Depuis quelque temps le patron a donné comme consigne en cuisine de diminuer les rations dans les assiettes pour faire plus de profits. Mais cette fois, vous allez en cuisine chercher un plat et vous estimez

que la quantité est vraiment trop limitée en regard du prix que le client va payer et de la ration servie habituellement. Que faites-vous ? Vous le servez quand même, vous allez parler au patron, vous refusez d'amener ça au client, vous demandez à un collègue de le faire ?

Articulation sphère professionnelle et sphère privée/domestique

1. Que faites-vous une fois le service terminé ? Quand vous faites les horaires coupés, pendant vos heures creuses, avez-vous le temps de rentrer à votre domicile ? Qui est-ce qui s'occupe du ménage, des courses, et des enfants s'il y en a ?

2. Combien de jours de congé avez-vous par semaine ? S'agit-il de jours fixes ? Qu'est-ce que vous faites ? *Relance :* Avez-vous le temps de vous reposer ou de consacrer ce temps à des loisirs ?

3. Avez-vous des activités régulières hors travail du type, un sport collectif, un engagement associatif ou autres ?

4. Est-ce que ça vous arrive de venir boire un verre sur votre lieu de travail quand vous avez congé ?

5. *[Incidence du métier dans le privé] :* Une part de votre travail consiste à servir à manger à des clients. Est-ce qu'à la maison vous prenez en charge des tâches de ce type ? Par exemple, est-ce que vous allez servir à manger aux membres de votre famille, ou quand il y a des invités ? En quoi est-ce différent/semblable de ce que vous faites au travail ?

6. Quand vous avez passé une journée difficile au travail, est-ce que ça se répercute dans votre vie privée quand vous rentrez chez vous le soir ? Si oui, comment ? Si non, comment faites-vous pour faire la part des choses ?

7. Si l'on regarde les chiffres, en Suisse, une proportion plus élevée de femmes que d'hommes travaillent comme serveur/serveuse, ce à quoi s'ajoute le fait que dans l'esprit des gens, ce métier est perçu comme un métier plutôt féminin. Comment vivez-vous le fait de faire un métier de femmes ? Avez-vous déjà eu des remarques, positives ou négatives à ce sujet de la part de personnes qui ne font pas ce métier ?

Projets

1. Actuellement, quels sont vos projets professionnels ?

2. Où en êtes-vous dans vos ambitions personnelles?

Connaissance des droits

1. Connaissez-vous la convention collective de travail ? Est-ce que votre employeur la respecte ?

2. Etes-vous êtes syndiqué·e ? Pour quelles raisons ?

Enfin deux dernières questions :

1. Est-ce que vous pourriez me citer un élément qui pourrait rendre votre travail plus intéressant et/ou plus agréable ? À l'inverse, qu'est-ce qui pourrait être un déclencheur pour vous faire quitter votre poste actuel ?

2. Qu'est-ce qui vous motive le plus dans votre travail ?

Données sociodémographiques

- Sexe et âge

- Nationalité

- Etat civil et situation familiale actuelle (marié, concubinage, enfants ou non)

- Profession du conjoint et taux d'occupation

- Taux d'activité et type de contrat de travail

- Ancienneté dans l'établissement actuel

Annexes 2

Annexe 2.1. Les professions de l'hôtellerie, de la restauration et des services personnels dans la nomenclature suisse des professions[92]

61 Professions de l'hôtellerie et de la restauration et de l'économie domestique

611 Les professions de la restauration et de l'hôtellerie (129'804 personnes):

611.01 Hôteliers, directeurs de restaurants (24'249)

611.02 Personnel de réception (7'406)

611.03 Personnel de service (41'551)

611.04 Femmes de chambre et personnel de la lingerie et de l'économat (3'233)

611.05 Personnel de cuisine (42'795)

611.06 Autres professions de la restauration (10'570)

612 Professions de l'économie domestique :

612.01 Intendants de maison

612.02 Employés de maison

Annexe 2.2. La répartition du personnel de service selon le sexe et l'origine

Source : OFS (2000). Erwerbstätige in Berufen der Gastronomie nach beruflicher Tätigkeit sowie Alter und Zivilstand sowie Nationalität sowie Geschlecht.

	Hommes		Femmes	
Personnel de service En %	24,5		75,5	
	Suisse	Etrangers	Suisses	Etrangères
	31,4	68,6	67,6	32,4

[92] Datenbasis: Eidgenössische Volkszählung 2000; Stichtag: 5.12.2000

Annexe 3

Définition et spécificités des entreprises artisanales de la restauration (Demen-Meier, 2005)

TABLEAU

DIMENSIONS	**CARACTERISTIQUES**
ORGANISATION	INDEPENDANTE (UNITE SEULE OU UNITE APPARTENANT A UN GROUPE LOCAL)
TAILLE	ENTRE 1 ET 50 COLLABORATEURS
FORME JURIDIQUE	PERSONNE PHYSIQUE OU MORALE EXERÇANT A TITRE PRINCIPAL OU SECONDAIRE UNE ACTIVITE PROFESSIONNELLE INDEPENDANTE DE PRODUCTION, DE TRANSFORMATION OU DE PRESTATION DE SERVICES RELEVANT DE LA RESTAURATION
SPECIFICITES APPLIQUEES DES TPE ET PE	PREPONDERANCE DU LIEN ENTRE LE PROPRIETAIRE ET SON ENTREPRISE CONVERGENCE DES FONCTIONS STRATEGIES A COURT TERME PREPONDERANCE DE L'INTUITIF SUR LE FORMEL GESTION TRADITIONNELLE VOIRE CONSERVATRICE ANCRAGE DANS L'ECONOMIE LOCALE

Annexe 4

4.1. Caractéristiques communes des établissements où travaillent les interviewé·e·s

	CARACTERISTIQUES DES RESTAURANTS TRADITIONNELS OU TRAVAILLENT MES INTERVIEWE·E·S
PRIX MOYEN DU REPAS SANS LES BOISSONS	ENTRE CHF 30.- ET CH 60.-
STRUCTURE DE L'OFFRE	PLAT DU JOUR LE MIDI, A LA CARTE LE SOIR. CUISINE SIMPLE OU MOYENNEMENT ELABOREE
COMPOSITION DES REPAS	PLAT ; ENTREE - PLAT, ; OU ENTREE-PLAT-DESSERT (AU MAXIMUM)
TYPE DE SERVICE	SERVICE A L'ASSIETTE SERVICE DECONTRACTE, PEU FORMALISE
NIVEAU DE STANDARDISATION DU SERVICE	MI CHEMIN ENTRE PRODUCTION DE MASSE/ PERSONNALISATION
FORME D'ORGANISATION ET TAILLE DE L'ENTEPRISE	ENTREPRISE INDEPENDANTE / PME ET MAJORITE DE TPE (MOINS DE 10 SALARIES)
UNIFORME	RECOMMANDATIONS DE SOBRIETE (NOIR, BLANC) OU CHOIX DE LA TENUE LAISSEE A L'INITIATIVE DES SALARIE·E·S
COMPOSITION DE L'EQUIPE DE SERVICE	PEU DE STATUTS DIFFERENTS, FAIBLE DIVISION DU TRAVAIL ET PERSONNEL EN CHARGE D'UN NOMBRE IMPORTANT DE CLIENTS
RESERVATION	AVEC OU SANS
DUREE MOYENNE DU REPAS	DE 30MN - 2H

4.2. Liste des restaurants[93]

TAILLE DE L'ETABLISSEMENTS (NBR DE PLACES)	CATEGORIE DE RESTAURANT ET TYPE DE CUISINE[94]	NBR DE PERSONNES AU SERVICE (SANS LE PATRON)	NOMS DES INTERVIEWE·E·S
A (60 pl.)	Restaurant Spécialités italiennes	5 personnes 2H + 2F +1H buffet	**Svetlana** *serveuse*
B (120 pl.)	Café-restaurant « branché » Cuisine « fusion » (méditerranéenne et asiatique)	11 personnes mixte	**Isabelle,** *serveuse*, **Laura,** *responsable de salle*
C (50pl.)	Brasserie Cuisine française, mets de brasserie et spécialités suisses	2 personnes 1H et 1F	**Lucien,** *serveur*
D (60pl.)	Brasserie « chic » Cuisine française « raffinée »	2 personnes 1F commis + 1H chef service	**Patrick** *chef de service*
E (100 pl.)	Restaurant « branché » Cuisine méditerranéenne	18 personnes mixte + extras	**Gabriel** *responsable d'une partie du personnel de service*
F (60p.)	Restaurant « branché » Cuisine « du marché »	5 personnes 2H + 1F + 2H bar	**Valérie,** *serveuse*
G (110p.)	Restaurant Cuisine méditérannéenne	7 personnes 6 mixte + 1F buffet	**Cynthia** *serveuse*
H (50 pl.)	Café-restaurant Cuisine internationale	7 personnes 6 mixte + 1H manager	**Francine** *serveuse*
I (100p.)	Café-restaurant « branché » Cuisine internationale et végétarienne	7 personnes (mixte) + des étudiantes en extra au buffet le soir	**Christine** *serveuse*
J (80 pl.)	Restaurant-brasserie Cuisine méditerranéenne	5 personnes 3H + 2F buffet	**Miguel, Roger** *serveurs*

[93] Ces données amènent des précisions sur les établissements où travaillaient les serveuses et les serveurs rencontré·e·s dans le cadre de ma recherche. Toutefois, il faut garder à l'esprit que les personnes ont été interviewées sur leur expérience globale du métier. L'analyse ne porte donc pas uniquement sur ce qu'elles font et vivent dans le restaurant où elles travaillent au moment de l'entretien, mais prend en compte de manière longitudinale l'ensemble des expériences professionnelles accumulées sur la carrière.

[94] Pour qualifier la catégorie d'établissement et de cuisine, j'ai pris le parti de consulter le site internet du restaurant lorsqu'il y en avait un, ainsi que des sites qui recommandent les restaurants en question. J'ai alors repris tels quels les termes qu'utilisent ces établissements pour se présenter au public et/ou que les gens utilisent pour classer ces restaurants.

K (80 pl.)	Brasserie Spécialités régionales suisses ; cuisine du terroir	6 personnes 5H + 1F	**Tarik** *serveur « polyvalent »*, **Olga** *serveuse*
L (50 pl.)	Brasserie Spécialités au fromage	6 personnes 5H + 1F	**Ermira** *serveuse*
M (60p.)	Brasserie Spécialités de viandes	5 personnes 3F + 2H	**Anna** *serveuse,* **Alberto** *serveur,* **Joao** *responsable de salle*
N (75p.)	Brasserie Cuisine méditerranéenne	5 personnes 5H	**François** *serveur*
O (100p.)	Brasserie Cuisine française, mets de brasserie	6 personnes 4H + 1F + 1H buffet	**Laurent, Laurence** *serveurs*
P (60 pl.)	Café-restaurant Cuisine internationale	5 personnes 4H+ 1H buffet	**Carlos** *serveur* **Leandro** ***buffetier***
Q (130p.)	Brasserie Spécialités suisses	8 personnes 7H + 1F buffet	**Aimée** *serveuse*
R (50 pl.)	Brasserie Cuisine française, mets de brasserie	5 personnes 2F + 3H	**Sandra, Stéphanie** *serveuses*
S (150p.)	Pizzeria Cuisine italienne	5 personnes 4H + 1F buffet	**Gianni** *serveur*
T (80 pl.)	Pizzeria Cuisine italienne	2 personnes 2H	**Mirko** *responsable*
U (150p.)	Restaurant Cuisine sud-américaine	10 personnes 8H + 2H barman	**Esteban** *serveur*
V (55pl.)	Restaurant Cuisine méditerranéenne	1 personne 1F	**Selma** *serveuse*
W (60 pl.)	Café-restaurant Cuisine internationale	2 personnes 1F + 1H	**Bernadette** *serveuse*

Annexe 5

Les profils des interviewé·e·s

Nom, âge	Origine, en Suisse depuis	Situation familiale	Formation	Années d'expérience dans le service ; Fonction occupée ; Ancienneté dans l'établissement	Salaire mensuel, mode de rémunération ; type d'horaire de travail	Activités prof. antérieures dans le pays d'origine et en Suisse
Aimée, 40	France d'Outre-Mer, en Suisse depuis 22 ans	Mariée, 1 enfant	BAC	22 ans d'expérience ; serveuse ; 10 ans d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe 660 CHF + 12,4% sur le chiffre d'affaires individuel ; Alternance horaire de jour et horaire coupé	A toujours travaillé dans le service depuis qu'elle est en Suisse
Alberto, 52	Portugal, en Suisse depuis 25 ans	Divorcé, 1 enfant adulte	Ecole obligatoire	20 ans d'expérience ; serveur ; 2 semaines d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe ; horaire coupé	Au Portugal : mi temps comme OS en usine et mi temps comme casserolier dans un restaurant
Anna, 33	Italie, enfance en Suisse, partie en Italie entre 18 ans et 31 ans, retour en Suisse depuis 2 ans	Célibataire	Ecole obligatoire	10 ans d'expérience ; serveuse ; 10 mois d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe 2'900 CHF ; horaire continu 12h-22h	En Suisse : vendeuse, caissière, En Italie : patronne de restaurant avec son ami
Bernadette, 48	France, en Suisse depuis 25 ans	Divorcée, 2 enfants (2 filles de 19 et 16 ans)	Formation de secrétaire	25 ans d'expérience ; serveuse ; 4 mois d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe 3'600 CHF ; horaire de jour	En Suisse : fille de buffet, femme de chambre, home personnes âgées, patronne de restaurant
Christine, 40	France, en Suisse depuis 20 ans	Divorcée, 3 enfants à charge (7, 12 et 14 ans)	BAC	25 ans d'expérience ; serveuse ; 5 mois d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire minimum fixe + % sur le chiffre d'affaires individuel ; horaire de jour	En France : barmaid, serveuse dans un tea-room ; en Suisse : serveuse
Cynthia, 27	France, en Suisse depuis 7 mois	Célibataire	BEP cuisine + Formation d'assistante de directeurs d'hôtels	12 ans d'expérience ; serveuse ; 7 mois d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe 3'800 CHF; alternance horaire coupé/jour	En France : cuisinière

Nom, âge	Origine, en Suisse depuis	Situation familiale	Formation	Années d'expérience dans le service ; Fonction occupée ; Ancienneté dans l'établissement	Salaire mensuel, mode de rémunération ; type d'horaire de travail	Activités prof. antérieures dans le pays d'origine et en Suisse
Ermira, 31	Ex-Yougoslavie, en Suisse depuis 11 ans	Mariée, sans enfant. Mari artiste, ne vit pas avec elle	Ecole obligatoire	8 ans d'expérience ; serveuse ; 1 mois d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe ; horaire de jour	En Bosnie : Etudes de dessin technique interrompues par la guerre En Suisse : nounou, aide pour personne âgée, serveuse
Esteban, 27	Colombie, en Suisse depuis 5 ans	Célibataire	Ecole obligatoire	11 ans d'expérience ; serveur ; 8 mois d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe 4'600 CHF ; horaire coupé	A l'étranger : Aide cuisine, serveur dans des grands hôtels
Francine, 28	France, en Suisse depuis 5 ans	Célibataire	BAC littéraire et BTS Tourisme	9 ans d'expérience ; serveuse ; 4 mois d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe 4'000 CHF/; horaire de jour	En France : agence de voyage, service
François, 39	France, en Suisse depuis 8 ans	Marié, un bébé. Sa femme est serveuse dans un tea-room à 50%	Employé de bureau	17 ans d'expérience ; serveur ; 7 ans d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe CCNT ; horaire de jour	En France : employé de banque, GO au club Med, puis serveur saisonnier en Suisse
Gabriel, 37	France, en Suisse depuis 17 ans	En concubinage sans enfant	Formation de Comptable et de boulanger	17 ans d'expérience ; chef de bar ; 1 mois d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe 6'000 CHF ; horaire du soir	Barman, assistant de direction, gérant de casino, propriétaire de discothèque
Gianni, 32	Italie, en Suisse depuis 7 ans	Marié, sans enfant ; sa femme travaille dans la vente à 100%	Technicien civil industriel	13 ans d'expérience ; serveur ; 7 ans d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire mensuel fixe; horaire coupé	En Italie : barman, gérant d'établissement de restauration
Isabelle, 26	Suisse, d'origine française	Célibataire	BAC	7 ans d'expérience ; serveuse ; 7 mois d'ancienneté dans l'établissement actuel	Extra-fixe payée à l'heure ; horaire coupé	Vente, usine, clinique, barmaid
Joao, 36	Portugal, en Suisse depuis 5 ans	Célibataire	Formation en technique de service, non reconnue en Suisse	19 ans d'expérience ; chef de service ; 5 ans d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe + % chiffre d'affaires de l'établissement ; horaire coupé sauf le lundi : ouverture	Au Portugal : serveur bars et discothèques ; responsable de service dans un hotel 5 étoiles

Nom, âge	Origine, en Suisse depuis	Situation familiale	Formation	Années d'expérience dans le service ; Fonction occupée ; Ancienneté dans l'établissement	Salaire mensuel, mode de rémunération ; type d'horaire de travail	Activités prof. antérieures dans le pays d'origine et en Suisse
Laura, 29	Pologne, en Suisse depuis 8 ans	Mariée, sans enfant. Son mari est représentant dans la vente à 100%	CFC Esthéticienne	8 ans d'expérience ; gérante d'établissement ; depuis 1 an et 3 mois d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe 4'500 CHF ; horaire coupé lu-ma et horaire de jour merc-sa	En Pologne : études d'économie interrompues ; en Suisse : fille au pair, serveuse
Laurence, 48	France, en Suisse depuis 30 ans	Célibataire	CAP restauration collective	35 ans d'expérience ; serveuse ; 12 ans d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire Fixe ; horaire de jour	En France : aide au restaurant familial et cuisinière
Laurent, 35	Suisse	Célibataire	Ecole Hôtelière	13 ans d'expérience ; serveur ; 18 mois d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe ; horaire coupé	A toujours travaillé dans le service
Leandro, 20	Portugal, en Suisse depuis l'enfance	Célibataire, vit chez ses parents	Ecole obligatoire	4 ans d'expérience ; buffetier et serveur ; 1 an et demi d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe < CCNT+ % chiffre d'affaires individuel ; Alternance horaire de jour/horaire coupé	Aide au service dans le restaurant familial
Lucien, 26	Suisse	Célibataire	CFC Monteur électricien/ vendeur/ serveur	6 ans d'expérience ; serveur ; 4 ans d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe CCNT ; horaire coupé	A toujours travaillé dans la restauration
Miguel, 44	Portugal, séjour en Suisse entre 89-92 et revenu depuis 5 ans	Divorcé, 2 enfants dont une fille de 16 ans qui vit avec lui	Vendeur et serveur	18 ans d'expérience ; serveur ; 2 ans d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe 3'200 CHF + % sur le chiffre d'affaires global ; horaire coupé	Au Portugal : vente à domicile, télé-marketing, publicité, serveur, chef de bar, chef de rang, extra dans les grands hôtels
Mirko, 31	Macédoine, en Suisse depuis 13 ans	Marié, sans enfant. Sa femme est droguiste et travaille à 100%	CFC Automaticien + employé de commerce	12 ans d'expérience ; chef de service ; 8 ans d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe 5'000 CHF ; horaire coupé	En Suisse : nettoyage, aide cuisine, pizzaiolo, chef de cuisine, serveur
Olga, 50	Portugal, en Suisse depuis 20 ans	Célibataire	Ecole obligatoire	18 ans d'expérience ; serveuse ; 3 mois d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe < CCNT ; horaire coupé	Au Portugal : aide agricole dans l'exploitation familiale ; en Suisse : bonne-à-tout

Nom, âge	Origine, en Suisse depuis	Situation familiale	Formation	Années d'expérience dans le service ; Fonction occupée ; Ancienneté dans l'établissement	Salaire mensuel, mode de rémunération ; type d'horaire de travail	Activités prof. antérieures dans le pays d'origine et en Suisse
						faire
Patrick, 29	France, en Suisse depuis 9 ans	Marié, 2 enfants en bas âge. Sa femme travaille à 50%	CAP en restauration, mention complémentaire de sommelier	10 ans d'expérience (break entre 25 et 29 ans) ; a repris le service depuis 1 mois comme chef de service l'établissement actuel	Salaire fixe ; horaire coupé	Musicien, serveur, responsable de restaurant, représentant de vins
Roger, 42	France, en Suisse depuis 9 mois	Divorcé, une fille qui vit avec sa mère en France	Décorateur	6 ans d'expérience ; serveur ; 8 mois d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe 3'200 CHF + % sur le chiffre d'affaires total ; horaire coupé	En France : bâtiment, décoration d'intérieur, barman, directeur d'un pub
Sandra, 17	Sénégal	Célibataire vit chez sa famille	CFC de spécialiste en restauration en cours	Apprentie ; 2 mois d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe 1'020 CHF ; horaire coupé	-
Selma, 31	Chili, a grandi en suisse, partie au Chili à 16 ans et revenue en Suisse depuis 4 ans	Célibataire	Formation d'hôtesse de l'air	4 ans d'expérience ; serveuse ; 4 ans d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe 3'000 CHF ; horaire coupé	Au Chili : hôtesse de l'air En Suisse : fille au pair, femme de ménage
Stéphanie, 18	Suisse	Célibataire, vit chez ses parents	CFC de spécialiste en restauration en cours	Apprentie ; 2 ans d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe 1'300 CHF; horaire de jour	-
Svetlana, 29	Bulgarie, en Suisse depuis 5 mois	Célibataire	Ingénieure en électronique et prof de sport	4 mois d'expérience ; serveuse ; 4 mois d'ancienneté dans l'établissement actuel	Payée à la journée et depuis 1 mois à la semaine ; horaire coupé	En Bulgarie : a fait ses études En Suisse, fille au pair, garde d'enfants
Valérie, 26	Suisse	Vit en concubinage, son compagnon est cuisinier	CFC de serveuse + Ecole hôtelière en cours	10 ans d'expérience ; serveuse ; 3 semaines d'ancienneté dans l'établissement actuel (d'abord comme extra et en fixe depuis 2 jours)	Salaire fixe ; horaire coupé	A toujours travaillé dans la restauration

Nom, âge	Origine, en Suisse depuis	Situation familiale	Formation	Années d'expérience dans le service ; Fonction occupée ; Ancienneté dans l'établissement	Salaire mensuel, mode de rémunération ; type d'horaire de travail	Activités prof. antérieures dans le pays d'origine et en Suisse
Tariq, 29	Ethiopie, en Suisse depuis 12 ans	Marié, sans enfant ; sa femme travaille comme indépendante ; ils ne vivent pas ensemble	Formation de comptable non reconnue en CH	9 ans d'expérience ; serveur polyvalent ; 8 mois d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe 3'800 CHF ; Alternance horaire coupé/jour	En Ethiopie : Comptable, banquier ; En Suisse : poseur de vitrages, nettoyage de machines
Zoran, 24	Portugal, en Suisse depuis l'adolescence	Célibataire	CFC de mécanicien	5 ans d'expérience, serveur ; 3 ans d'ancienneté dans l'établissement actuel	Salaire fixe < CCNT + % sur le chiffre d'affaires individuel ; alternance horaire de jour et coupé	En Suisse : barman dans des discothèques, aide-cuisine